ISSN 1678-0817 Qualis B2

PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DA ATENÇÃO PRIMÁRIA EM SAÚDE (APS): ANÁLISE SOB O ESCOPO METODOLÓGICO DO PMAQ-AB

Ciências Sociais Aplicadas, Volume 27 - Edição 127 OUT/23 SUMÁRIO / 29/10/2023

REGISTRO DOI: 10.5281/zenodo.10052229

Aneli Pereira de Araújo Gois[1]
Luana Mendonça Santana Scalfoni[2]
Douglas Moro Piffer[3]

Resumo: A APS refere-se a um modelo de organização dos serviços de saúde destinado a atender de maneira abrangente, contínua e coordenada às principais demandas de saúde da população, englobando ações de prevenção e tratamento, tanto no âmbito individual como comunitário. No entanto, existem desafios que exigem a coordenação com outros níveis de atenção para assegurar a integralidade e a adaptação contínua dos serviços de saúde locais às necessidades da população e à redução das desigualdades regionais. A Entrevista com o Usuário na Unidade Básica de Saúde, ou Pesquisa de Satisfação do Usuário da Atenção Básica no Brasil, realizada no âmbito do PMAQ-AB, consistia em um canal de comunicação direta com os usuários, permitindo que expressem suas percepções e níveis de satisfação em relação ao acesso e à utilização desses serviços. O presente estudo propõe

uma análise das publicações científicas recentes sob este escopo metodológico a fim de analisar a emergência de percepções de usuários relacionadas à satisfação dos serviços de saúde, com foco no acesso e utilização desses serviços, que justifiquem a aplicação do método utilizado pelo antigo programa ministerial atualmente. Com este objetivo foi conduzida uma pesquisa bibliográfica sistematizada, com parâmetros e critérios de inclusão e exclusão descritos e replicáveis, junto à Plataforma de Periódicos da CAPES que obteve como amostra 8 publicações cuja análise do conteúdo utilizou a técnica de saturação de dados aliada a aplicação dos quesitos estabelecidos no Módulo III do PMAQ-AB, obtendo 8 variáveis emergentes nas quais foram agrupadas os conteúdos manifestos em cada publicação, sendo estes posteriormente analisados criticamente sob o escopo da temática abordada no referencial teórico, e cujos resultados espera-se poder contribuir significativamente para o processo de tomada de decisão dos gestores diante dos desafios enfrentados na busca pela eficiência do sistema de saúde e na entrega de cuidados de saúde de qualidade a toda a população.

Palavras-chave: Qualidade, Atenção Primária, Usuário, Percepção.

INTRODUÇÃO

Os termos “Atenção Primária à Saúde” (APS) e “Atenção Básica em Saúde” (ABS) são utilizados por muitos autores de forma indistinta, mas como explica Matta (2006) a ABS pode ser considerada como uma adaptação brasileira de uma abordagem historicamente estabelecida no cenário internacional, na qual a terminologia APS refere-se a um modelo de organização dos serviços de saúde destinado a atender de maneira abrangente, contínua e coordenada às principais demandas de saúde da população, englobando ações de prevenção e tratamento, tanto no âmbito individual como comunitário. Assim, a concepção da ABS emerge e evolui no Brasil com base nos princípios fundamentais do Sistema Único de Saúde (SUS), em particular a universalidade, a descentralização, a integralidade e a participação da comunidade. Atualmente, a ABS está

regulamentada pela Portaria do Ministério da Saúde n. 2.436/2017, sendo a principal estratégia a Saúde da Família, que visa expandir a cobertura e reorganizar a assistência por meio de equipes compostas por médicos generalistas, enfermeiros, auxiliares de enfermagem e agentes comunitários de saúde (BRASIL, 2017-A). No entanto, os desafios persistem, exigindo a coordenação com outros níveis de atenção para assegurar a integralidade e a adaptação contínua dos serviços de saúde locais às necessidades da população e à redução das desigualdades regionais. A ABS também destaca o papel fundamental de profissionais de nível básico e médio na educação e vigilância em saúde (MATTA & MOROSINI, 2009).

Nesse cenário de consolidação da ABS, surge também em 2017 o Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ-AB) como uma estratégia do Ministério da Saúde para induzir a ampliação do acesso e a melhoria da qualidade da Atenção Primária, com garantia de um padrão de qualidade comparável nacional, regional e localmente de maneira a permitir mais transparência e efetividade das ações governamentais direcionadas à Atenção Primária em Saúde, em todo o Brasil. Para tanto, o PMAQ visava induzir processos que ampliem a capacidade das gestões federal, estaduais e municipais, além das Equipes de Atenção Primária, para ofertarem serviços que assegurem maior acesso e qualidade, de acordo com as necessidades concretas da população (BRASIL, 2017-B).

Estruturado em fases que eram acompanhadas por um Eixo Estratégico Transversal de Desenvolvimento, que compunham um ciclo contínuo destinado a aprimorar de forma contínua o acesso e a qualidade dos serviços, o PMAQ-AB tinha entre as etapas de sua segunda fase, ou fase de Certificação, a “Avaliação Externa” que trata-se de um momento dedicado a verificar as condições de acesso e qualidade dos municípios e equipes de atenção básica participantes. Seu objetivo principal é reconhecer e valorizar os esforços e resultados alcançados pelas equipes e pelos gestores municipais de saúde, que têm se dedicado à melhoria da

Atenção Básica (BRASIL, 2017-C). A Avaliação Externa estava também organizada em Dimensões e Módulos, sendo o Módulo III, Entrevista com o Usuário na Unidade Básica de Saúde (Pesquisa de Satisfação do Usuário da Atenção Básica no Brasil) um canal de comunicação direta com os usuários, permitindo que expressem suas percepções e níveis de satisfação em relação ao acesso e à utilização desses serviços (BRASIL, 2017-C).

Este estudo justifica-se em razão de suas contribuições para a sociedade, ao possibilitar a melhora dos serviços de saúde ao demonstrar a validade de um método de análise de sua efetividade em face das percepções de seus usuários; e para a ciência, ao promover uma abordagem baseada em evidências para aprimorar a Atenção Básica no Brasil, fortalecendo a tomada de decisões dos gestores de saúde. Além disso, ao considerar o Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ-AB), a pesquisa busca fornecer dados valiosos para avaliar o acesso e a qualidade dos serviços de saúde, alinhando-se com os objetivos do programa e reforçando seu papel na melhoria da Atenção Básica.

Nesta perspectiva, este estudo propõe uma análise das publicações científicas recentes sob o escopo metodológico do Módulo III da Avaliação Externa da 2ª Etapa do PMAQ-AB a fim de analisar a emergência, nestes estudos, de percepções de usuários relacionadas à satisfação em relação aos serviços de saúde, com foco no acesso e utilização desses serviços, que justifiquem a aplicação do método utilizado pelo antigo programa ministerial atualmente. Para essa finalidade, optou-se por conduzir uma pesquisa bibliográfica sistematizada, abrangendo as experiências relatadas em publicações dos últimos 15 anos. Aliada ainda ao objetivo de fornecer informações que possam contribuir significativamente para o processo de tomada de decisão dos gestores diante dos desafios enfrentados na busca pela eficiência do sistema de saúde e na entrega de cuidados de saúde de qualidade a toda a população.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Diversos autores usam os termos “Atenção Primária à Saúde” (APS) e “Atenção Básica em Saúde” (ABS) de forma intercambiável, destacando o reconhecimento e uso internacional da APS. Portanto, a ABS pode ser considerada como uma adaptação brasileira de uma abordagem historicamente estabelecida no cenário global (MATTA, 2006).

> *Atualmente, vários autores, incluindo o próprio Conass, bem como documentos e eventos do Ministério da Saúde, têm adotado a terminologia internacionalmente reconhecida “Atenção Primária à Saúde” (APS). Portanto, é evidente que no Brasil, o Ministério da Saúde adotou a nomenclatura de “atenção básica” para se referir à APS, com a Estratégia Saúde da Família sendo sua principal abordagem (Conass, 2007).*

No âmbito internacional, tem-se difundido a terminologia “Atenção Primária à Saúde” (APS) como um modelo de organização dos serviços de saúde destinado a atender de maneira abrangente, contínua e coordenada às principais demandas de saúde da população, englobando ações de prevenção e tratamento, tanto no âmbito individual como comunitário. Esse conceito busca sintetizar as várias concepções e nomenclaturas das estratégias e práticas internacionalmente reconhecidas como APS. Já no contexto brasileiro, a APS incorpora os princípios da Reforma Sanitária e, como parte da implementação do Sistema Único de Saúde (SUS), adota a designação “Atenção Básica à Saúde” (ABS) para destacar a mudança de direção do modelo assistencial, orientada por um sistema abrangente e integrado de cuidados de saúde (MATTA & MOROSINI, 2009).

Em 1978, a Organização Mundial da Saúde (OMS) e o Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF) promoveram a I Conferência Internacional sobre Cuidados Primários de Saúde em Alma-Ata, no Cazaquistão, então parte da União Soviética. Nesse evento, eles estabeleceram um acordo e uma meta que envolveram os países membros para alcançar o nível mais elevado possível de saúde até o ano 2000, por meio da Atenção Primária à Saúde (APS). Essa estratégia global ficou amplamente conhecida como "Saúde para Todos no Ano 2000" (PISCO & PINTO, 2020). A Declaração de Alma-Ata, que representou o pacto assinado por 134 nações, trouxe uma definição de APS que aqui referimos como cuidados primários de saúde:

> *Os cuidados primários de saúde são cuidados essenciais de saúde baseados em métodos e tecnologias práticas, cientificamente bem fundamentadas e socialmente aceitáveis, colocadas ao alcance universal de indivíduos e famílias da comunidade, mediante sua plena participação e a um custo que a comunidade e o país possam manter em cada fase de seu desenvolvimento, no espírito de autoconfiança e autodeterminação. Fazem parte integrante tanto do sistema de saúde do país, do qual constituem a função central e o foco principal, quanto do desenvolvimento social e econômico global da comunidade. Representam o primeiro nível de contato dos indivíduos, da família e da comunidade com o sistema nacional de saúde, pelo qual os cuidados de saúde são levados o mais proximamente possível aos lugares onde pessoas vivem e trabalham, e constituem o primeiro elemento de um continuado processo de assistência à saúde. (OPAS/OMS, 1978)*

Embora as metas de Alma-Ata nunca tenham sido completamente atingidas, a Atenção Primária à Saúde (APS) se tornou um ponto de referência crucial para as reformas na área da saúde em vários países nas décadas de 1980 e 1990. No entanto, em muitos países e organizações internacionais, como o Banco Mundial, a APS foi adotada em uma perspectiva mais restrita, concebendo-a como um conjunto de intervenções de saúde de menor complexidade destinadas a atender populações de baixa renda, com o propósito de reduzir as disparidades sociais e econômicas decorrentes da globalização capitalista. Isso representou um afastamento do ideal de universalidade expresso na Declaração de Alma-Ata e da concepção de saúde como um direito (MATTOS, 2000).

No contexto do movimento sanitário, as concepções da Atenção Primária à Saúde (APS) foram adotadas como parte da agenda reformista, reconhecendo a necessidade de redirecionar o modelo de assistência médica, rompendo com o predominante modelo médico-privatista que vigorou até o início da década de 1980. Durante essa fase, quando o modelo de assistência médica previdenciária centralizado no Instituto Nacional de Assistência Médica da Previdência Social (Inamps) estava enfrentando uma crise, surgiram as Ações Integradas de Saúde (AIS). As AIS foram estabelecidas por meio de parcerias entre governos estaduais e municipais, sendo financiadas diretamente pela previdência social, com o propósito de fortalecer um sistema de saúde descentralizado e unificado, focando na prestação de cuidados de saúde completos e abrangentes a todos os cidadãos (MATTA & MOROSINI, 2009).

A confluência dessas experiências juntamente com a promulgação da Constituição da República (BRASIL, 1988) e subsequente regulamentação do Sistema Único de Saúde (SUS) através da Lei n. 8.080 (BRASIL, 1990) permitiu a edificação da política de Atenção Básica à Saúde (ABS) que tinha como alvo fundamental reorientar o modelo assistencial, consolidando-se como o ponto de entrada preferencial da população no

sistema de saúde. Dessa maneira, a concepção da Atenção Básica à Saúde (ABS) evoluiu com base nos princípios fundamentais do Sistema Único de Saúde (SUS), em particular a universalidade, a descentralização, a integralidade e a participação da comunidade, conforme evidenciado na portaria que estabelece a Política Nacional de Atenção Básica, que descreve a ABS como:

> *... um conjunto de ações de saúde no âmbito individual e coletivo que abrangem a promoção e proteção da saúde, prevenção de agravos, diagnóstico, tratamento, reabilitação e manutenção da saúde. É desenvolvida através do exercício de práticas gerenciais e sanitárias democráticas e participativas, sob forma de trabalho em equipe, dirigidas a populações de territórios bem delimitados, pelas quais assume a responsabilidade sanitária, considerando a dinamicidade existente no território em que vivem essas populações. Utiliza tecnologias de elevada complexidade e baixa densidade, que devem resolver os problemas de saúde de maior frequência e relevância em seu território. É o contato preferencial dos usuários com os sistemas de saúde. Orienta-se pelos princípios da universalidade, acessibilidade e coordenação do cuidado, vínculo e continuidade, integralidade, responsabilização, humanização, eqüidade, e participação social (BRASIL, 2006).*

Atualmente, a ABS está regulamentada pela Portaria do Ministério da Saúde n. 2.436/2017, sendo a principal estratégia a Saúde da Família, que

visa expandir a cobertura e reorganizar a assistência por meio de equipes compostas por médicos generalistas, enfermeiros, auxiliares de enfermagem e agentes comunitários de saúde (BRASIL, 2017-A). No entanto, os desafios persistem, exigindo a coordenação com outros níveis de atenção para assegurar a integralidade e a adaptação contínua dos serviços de saúde locais às necessidades da população e à redução das desigualdades regionais. A ABS também destaca o papel fundamental de profissionais de nível básico e médio na educação e vigilância em saúde (MATTA & MOROSINI, 2009).

O Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ-AB)

O Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ) se trata de uma estratégia do Ministério da Saúde para induzir a ampliação do acesso e a melhoria da qualidade da Atenção Primária, com garantia de um padrão de qualidade comparável nacional, regional e localmente de maneira a permitir mais transparência e efetividade das ações governamentais direcionadas à Atenção Primária em Saúde, em todo o Brasil. Para tanto, o PMAQ visa induzir processos que ampliem a capacidade das gestões federal, estaduais e municipais, além das Equipes de Atenção Primária, para ofertarem serviços que assegurem maior acesso e qualidade, de acordo com as necessidades concretas da população (BRASIL, 2017-B).

O programa é estruturado em três fases (Adesão e Contratualização, Certificação e Recontratualização), acompanhadas por um Eixo Estratégico Transversal de Desenvolvimento, que compõem um ciclo contínuo destinado a aprimorar de forma contínua o acesso e a qualidade dos serviços de Atenção Básica.

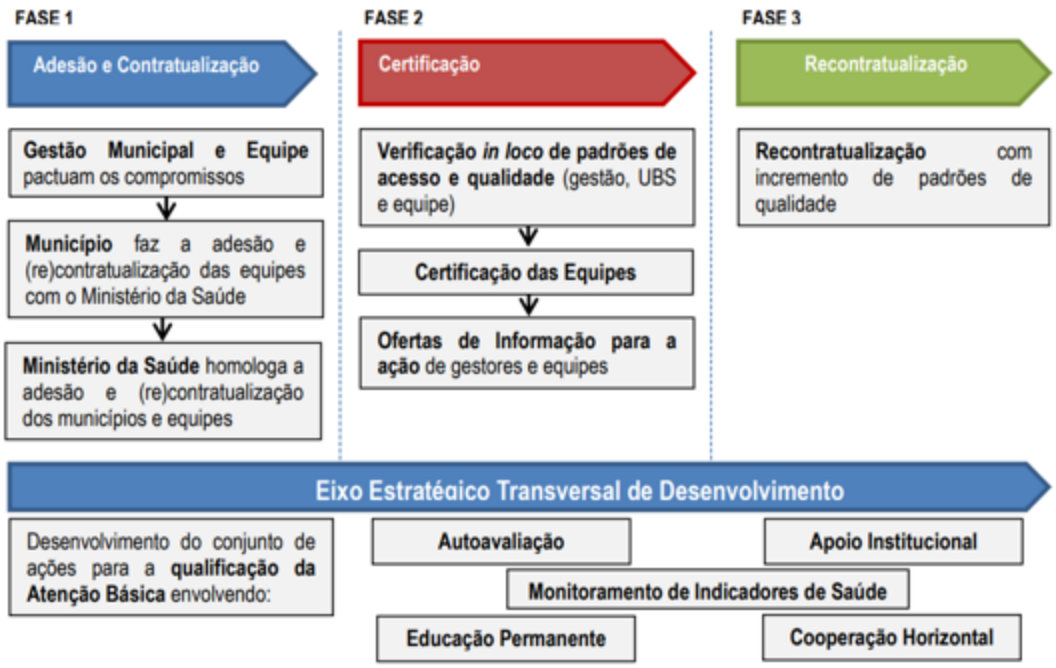
> *A primeira fase do PMAQ consiste na etapa formal de adesão ao Programa, mediante a contratualização de*

> *compromissos e indicadores a serem firmados entre as Equipes de Atenção Básica (EAB) com os gestores municipais, e desses com o Ministério da Saúde num processo que envolve pactuação local, regional e estadual e a participação do controle social.*
>
> *A segunda fase consiste na Certificação, que é composta por: 1- avaliação externa; 2- avaliação de desempenho dos indicadores contratualizados; e 3- verificação da realização de momento autoavaliativo. Após a Certificação, as equipes serão classificadas em um dos cinco desempenhos: Ótimo; Muito Bom; Bom; Regular; e Ruim.*
> *A terceira fase, Recontratualização, é constituída por um processo de repactuação das equipes de atenção básica e dos gestores com o incremento de novos padrões e indicadores de qualidade, estimulando a institucionalização de um processo cíclico e sistemático a partir dos resultados alcançados pelos participantes do programa. (BRASIL, 2017-C)*

O Eixo Estratégico Transversal de Desenvolvimento deve ser interpretado como algo que atravessa todas as etapas do Pmaq-AB, garantindo que as ações para melhorar a qualidade sejam aplicadas durante todo o ciclo do programa. Neste momento, uma série de medidas devem ser tomadas pelas equipes de Atenção Básica, pelos gestores municipais e estaduais, e pelo Ministério da Saúde para promover mudanças na gestão e no cuidado, com o objetivo de aprimorar o acesso e a qualidade da atenção básica. Esse Eixo é composto por elementos como Autoavaliação, Monitoramento dos Indicadores, Educação Permanente, Apoio

Institucional e Cooperação Horizontal, que devem ser organizados de maneira contínua e sistemática (BRASIL, 2017-B).

Imagem 1: Organograma das fases de execução do Programa Nacional de Melhoria do Acesso e Qualidade na Atenção Básica (PMAQ-AB)



Fonte: Manual Instrutivo para as Equipes de Atenção Básica e NASF (BRASIL, 2017-D).

A Avaliação Externa e o Módulo III, Entrevista com o Usuário da Unidade Básica de Saúde

Conforme define o Instrumento de Avaliação Externa para as Equipes de Atenção Básica, Saúde Bucal e NASF (Saúde da Família ou Parametrizada), a Avaliação Externa está inserida dentre as etapas da segunda fase, ou de Certificação, e desempenha um papel crucial no PMAQ-AB, pois trata-se de um momento dedicado a verificar as condições de acesso e qualidade dos municípios e equipes de atenção básica participantes. Seu objetivo principal é reconhecer e valorizar os esforços e resultados alcançados pelas equipes e pelos gestores municipais de saúde, que têm se dedicado à melhoria da Atenção Básica (BRASIL, 2017-C).

Durante essa fase, são coletadas informações fundamentais para avaliar as condições de acesso e qualidade das equipes e da gestão da atenção

básica. Para garantir a imparcialidade e a eficiência do processo, o Ministério da Saúde conta com o apoio de instituições de ensino e pesquisa de renome no campo da avaliação. Estas instituições desempenham um papel essencial na organização e realização dos trabalhos de campo, incluindo a seleção e capacitação dos entrevistadores responsáveis por aplicar o instrumento de avaliação.

O Módulo III, Entrevista com o Usuário na Unidade Básica de Saúde (Pesquisa de Satisfação do Usuário da Atenção Básica no Brasil) é parte da Avaliação Externa e desempenha um papel crucial na avaliação da qualidade dos serviços de saúde oferecidos no contexto da Atenção Básica. Sua finalidade é estabelecer um canal de comunicação direta com os usuários, permitindo que expressem suas percepções e níveis de satisfação em relação ao acesso e à utilização desses serviços. Não podemos subestimar o valor dessas opiniões, pois elas fornecem um feedback valioso para aprimorar a política de atenção básica no país (BRASIL, 2017-C).

É importante destacar que o Módulo III não tem como intuito certificar as equipes, mas sim coletar informações cruciais durante o processo de avaliação externa. Os dados obtidos desempenham um papel fundamental no aprimoramento da Política Nacional de Atenção Básica. Além disso, possibilitam a divulgação de resultados que oferecem um panorama mais completo da atenção básica no Brasil, promovendo a transparência e a prestação de contas.

Dentre os questionamentos do Módulo III da Avaliação Externa destacam-se: III.4 Acesso à Unidade de Saúde (Tempo de Espera e Horário de Atendimento); III.5 Acesso ao Atendimento; III.6 Acesso à Marcação de Consulta, III.7 Acesso ao Serviços de Urgências; III.8 Qualidade nas Consultas; III.9 Coordenação do cuidado (encaminhamento para especialistas); III.10 Visita Domiciliar; e III.11 Ações de Combate e de Atenção às Doenças Transmitidas pelo Aedes aegypti (BRASIL, 2017-C).

Assim, esse módulo buscava analisar a percepção dos usuários e sua satisfação em relação aos serviços de saúde, com foco no acesso e utilização desses serviços. Através da aplicação de questionários a quatro usuários por equipe, presentes na unidade no dia da avaliação externa, é possível obter uma visão abrangente das experiências dos usuários. Vale ressaltar que os entrevistadores selecionam aqueles que não tiveram consulta com médico ou enfermeiro no dia da entrevista, garantindo que as opiniões coletadas sejam representativas e imparciais.

METODOLOGIA

Considerando a classificação metodológica de Creswell e Clark (2015), o presente estudo classifica-se como: qualitativo, quanto à natureza da abordagem metodológica, pois busca obter dados que contribuam para a compreensão das percepções de usuários relacionadas à satisfação em relação aos serviços de saúde, com foco no acesso e utilização desses serviços; transversal, quanto à temporalidade, pois observa os achados relativos à temática e objetivos de estudo nas publicações científicas nos últimos 15 anos; descritivo, quanto aos objetivos de pesquisa, posto que propõe a descrição destes achados a partir da análise sob o escopo metodológico do Módulo III da Avaliação Externa da 2ª Etapa do extinto PMAQ-AB; e quanto ao método, como pesquisa bibliográfica sistemática, pois adota estratégia sistematizada de coleta, avaliação, sintetização, análise e discussão dos achados junto aos artigos científicos, com o propósito de criar um embasamento teórico-científico (estado da arte) sobre a temática que possam contribuir significativamente para o processo de tomada de decisão dos gestores diante dos desafios enfrentados na busca pela eficiência do sistema de saúde e na entrega de cuidados de saúde de qualidade a toda a população.

A estratégia para coleta de dados consistiu da operacionalização do motor de buscas por publicações Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), através dos

descritores e operadores booleanos: “qualidade” AND “atenção primária” AND “usuário” AND “percepção”.

Tabela 1: Instrumento de coleta e tabulação de resultados por base de dados

Busca realizada na base de dados da plataforma Capes no período dos últimos 15 anos.

Publicações Obtidas na Língua Portuguesa	Publicações: **38**
Publicações Obtidas na Língua Inglesa	Publicações: **53**
Publicações Obtidas na Língua Espanhola	Publicações: **02**
Publicações realizadas entre os períodos de 2013 a 2023	Publicações: **31**
Publicações restringidas apenas a artigos científicos	Publicações: **31**
Publicações restringidas a apenas artigos científicos revisado por pares	Publicações: **17**
Publicações cujo título relaciona-se com os objetivos do estudo	Publicações: **16**
Excluídas publicações duplicadas	Publicações: **13**
Publicações cujo resumo relaciona-se com os objetivos do estudo	Publicações: **08**

Tabulação dos Resultados

Título do Artigo	Ano	Considerações do Artigo	Autor(es)
Integração da atenção básica à rede assistencial: análise de componentes da avaliação externa do PMAQ-AB	2018	Estudo transversal que avalia a integração entre a atenção básica e a rede assistencial do Sistema Único de Saúde (SUS), por meio do Modelo de Resposta Gradual da Teoria de Resposta ao Item. Com base nos dados de 17.202 equipes que participaram do Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ-AB). em torno de 50% de respostas associadas ao pior cenário para alguns itens do estudo, evidenciou a necessidade de qualificação da integração entre as ações de atenção básica e especializada para a consolidação de uma atenção primária à saúde abrangente	Chaves, Lenir Aparecida; Jorge, Alzira de Oliveira; Cherchiglia, Mariangela Leal; Reis, Ilka Afonso; Santos, Marcos Antônio da Cunha; Santos, Alaneir de Fátima; Machado, Antônio Thomaz Gonzaga da Matta; Andrade, Eli Iola Gurgel. CHAVES, 2018.
Percepção do usuário da unidade básica de saúde sobre o	2023	O objetivo da pesquisa consiste em compreender a percepção do atendido quanto à consulta realizada pelos acadêmicos de Medicina na APS. Método:	Tirroni, João Paulo; Isobe, Diogo Fellipe; Polidoro, André Alexey

atendimento dos acadêmicos de Medicina		Realizou-se um estudo qualitativo, com traços quantitativos, nos moldes de entrevista semiestruturada e dialogada com os indivíduos atendidos pelos universitários. os participantes destacaram a presença de uma educação humanizada presente nos atendimentos realizados, o que reforçou a importância do vínculo do acadêmico-paciente e comunidade, além de refletir um ensino médico que estimula o contato precoce com a APS, como meio de formação técnica e humana	TIRRONI, 2023
Percepções dos profissionais de saúde da atenção primária sobre qualidade no processo de trabalho	2018	Trata-se de estudo de caso realizado em dois serviços organizados segundo modelos diferentes: uma unidade “tradicional”,com agentes comunitários, e uma de saúde da família. As entrevistas e observações realizadas são analisadas a partir do referencial proposto por Vigotski, em diálogo com a literatura sobre o processo de trabalho em saúde. Os resultados apontam como principais núcleos de significação da qualidade na	Carrapato, Josiane Fernandes Lozigia; Castanheira, Elen Rose Lodeiro; Placideli, Nádia CARRAPATO, 2018.

		atenção básica o acolhimento como interação entre profissional e usuário do Sistema Único de Saúde, as diversidades de ofertas multiprofissionais e intersetoriais, os agentes comunitários como elo entre equipe de saúde e comunidade, e o trabalho em equipe e gerenciamento democrático.	
Saúde do Cuidador: Percepção dos Profissionais de uma Equipe de Estratégia Saúde da Família	2021	teve por objetivo a identificação da percepção dos profissionais de uma equipe de Estratégia Saúde à Família em relação à Saúde do Cuidador. Tratou-se de um estudo de caráter descritivo exploratório de abordagem qualitativa, em que a coleta de conteúdo ocorreu por meio do ribas grupo focal, utilizando-se da abordagem de análise de conteúdo para a interpretação e análise do material coletado. Além disso, utilizou-se de um questionário sócio demográfico. Participaram do estudo nove profissionais de uma equipe de ESF de uma Unidade Básica de Saúde (UBS) de Apucarana	Ribas, Carolina; Moura, Camila Siguinolfi de ; Guilherme, Renan Garcia ; Smanioto, Franciele Nogueira ; Silva, Fabio Jose Antonio da RIBAS, 2018.

Avaliação da qualidade da atenção primária à saúde segundo o nível de satisfação dos idosos	2019	Objetivou avaliar a qualidade da Atenção Primária à Saúde segundo o nível de satisfação dos usuários idosos. MÉTODO Estudo exploratório, descritivo, com abordagem quantitativa, realizado com 381 idosos usuários dos serviços da Atenção Primária à Saúde. E foi elaborado um questionário com 44 questões. Os dados foram tratados utilizando o SSPS® e analisados por meio de técnicas estatísticas descritivas e inferenciais. Os Gaps negativos, em todas as dimensões, evidenciam lacunas na qualidade dos serviços e demonstram a baixa satisfação dos idosos usuários das UBS/ESF/APS.	Andrade, Luiza Amélia Freitas de; Salazar, Pedro Eugénio López; Leopoldino, Kleidson Daniel Medeiros; Montenegro, Carolina Barbosa ANDRADE, 2019.
Percepções sobre necessidades de saúde na Atenção Básica segundo usuários de um serviço de saúde	2011	Trata-se de pesquisa qualitativa de caráter exploratório, com o objetivo de conhecer o conceito de necessidades de saúde, segundo a percepção de usuários de um serviço de saúde do interior paulista. Realizou-se 15 entrevistas, por meio de roteiro semi-estruturado, em janeiro de 2009. Identificou-se que os usuários se perceberam como	Moraes, Paulo Alexandre de; Bertolozzi, Maria Rita; Hino, Paula MORAES, 2011

		detentores de necessidades; o contexto social pode apresentar forte influência na sua saúde, verificando-se que a autonomia na tomada de decisões é uma necessidade. Quanto ao vínculo, percebe-se que está intimamente ligado às necessidades de autonomia/autocuidado, pois de certo modo é reforçando a relação de confiança que será possível fortalecer os potenciais para o enfrentamento do processo saúde-doença. Conclui-se que existe a necessidade de instrumentos que auxiliem o profissional da área da Saúde Coletiva a identificar as necessidades de saúde dos usuários	
Avaliação de Políticas Públicas de Saúde – Em Cena, O Programa Nacional De Melhoria Do Acesso E Da Qualidade Na Atenção	2021	O objetivo é identificar relação causal entre a implementação do PMAQ nos municípios brasileiros e os resultados do Índice de Condições Sensíveis à Atenção Básica (ICSAB). A pesquisa foi realizada com dados quantitativos secundários disponíveis nas plataformas oficiais do Governo Federal a fim de formar uma	Maciel, Samara Souza MACIEL, 2021.

Básica (Pmaq-Ab)		base válida para avaliação de impacto, analisada por meio de Diferença em Diferenças com múltiplos períodos e estudo de eventos. Os resultados evidenciam que o PMAQ teve impacto no ICSAB, auxiliando na redução das internações sensíveis à atenção básica quando controlada por fatores socioeconômicos, mantidos constantes nos demais elementos	

Fonte: Adaptado de PIFFER et al., 2023c.

Estratégia para Análise dos Dados

A avaliação dos dados coletados seguiu a abordagem conhecida como saturação de dados, conforme delineada por Fontanella et al. (2008), uma ferramenta frequentemente empregada em pesquisas qualitativas na área da saúde. Este processo envolveu a análise constante dos dados, sob o escopo do Módulo III, Entrevista com o Usuário da Unidade Básica de Saúde, da Dimensão IV, Acesso e Qualidade da Atenção e Organização do Processo de Trabalho, da 2ª Fase, Avaliação Externa, do 3º Ciclo do PMAQ-AB, conforme variáveis tabuladas na Tabela 2 (BRASIL, 2017-C). Os dados foram organizados e registrados por meio de um formulário que incluía informações de identificação, variáveis emergentes e o conteúdo explícito encontrado nas publicações e a identificação de cada artigo. A análise foi encerrada quando, após a revisão de pelo menos cinco publicações aleatórias, não surgiram mais informações relevantes, sinalizando a improvável ocorrência de novas ideias, mesmo com a duplicação da amostra.

Tabela 2: Instrumento de Saturação Teórica de Dados

Id.	Variável Emergente	Conteúdo Manifesto	Id. dos artigos
A	Acesso à Unidade de Saúde	*"Na categoria de Identificação do problema, os conselheiros expressaram a necessidade de se promover o acesso universal aos serviços da APS e do SUS como um todo, e a urgência de se criar uma cultura de avaliação, que auxiliasse no alcance desses objetivos. Vale salientar que nesse contexto, o documento técnico chamado "Avaliação para Melhoria da Qualidade (AMQ)" (BRASIL, 2005) já existia, e é um precursor do PMAQ. Essa agenda indica que o CNS identificou problema de financiamento e avaliação da APS nos quesitos qualidade e acesso ao sistema pelo usuário".*	MACIEL, 2021.
		"[...] hoje, é uma consulta [...] que minha filha vai ter e a pessoa deixou pra avisar muito em cima da hora que o atendimento dela não seria no horário marcado [...]"	MORAES, 2011.
B	Acesso ao Atendimento	*"Acolhimento como interação profissional-usuário é um atributo de qualidade, mas sua execução é limitada em função da falta de compreensão dos usuários e da*	CARRAPATO, 2018.

		elevada demanda por consultas médicas Acolhimento não é atendimento médico. É necessário o sentimento de confiança entre os funcionários e tempo para realizar o acolhimento (Médico da Família).”	
		“Em contraponto a esses fragmentos de depoimentos, seguem outros que demonstram insatisfação em relação ao acesso ao serviço de saúde: [...] SAMU, [...] se depender do SAMU você não chega nunca, [...] deveria ser melhorado [...] (SPS, 43 anos). [...] se você chega precisando de um especialista, você não consegue, porque você não tem o encaminhamento de um clínico geral [...] (MYT, 30 anos)”.	MORAES, 2011.
C	Acesso à Marcação de Consulta	*“Em todos os níveis de integração (baixa, média e alta) verifica-se uma frequência acima de 60% para a categoria de resposta: “possui de 1 a 2 centrais de marcação” do item 13: “quais centrais de marcação disponíveis?”, especificada na Tabela 1. Destaca-se ainda a contraposição entre as categorias de respostas “não” na baixa integração e “sim” na alta*	CHAVES, 2018.

		integração, para as ações de apoio matricial".	
		"Nesta pesquisa, os resultados apontam que as dimensões confiabilidade, com Gap -1,19, e garantia, com Gap-0,91, foram as que obtiveram os maiores índices de insatisfação apresentados pelos idosos. Ficou claro que esse resultado advém das falhas no cumprimento das datas agendadas para a realização das consultas médicas, dificuldade para realizar os exames solicitados, consulta a médicos especialistas, dificuldade de acesso e falta de material para a prestação da atenção e cuidados ao idoso."	ANDRADE, 2019.
D	Acesso ao Serviços de Urgências	*"A questão não se restringe a quantas portas de entrada se dispõe, mas, sobretudo, interroga-se sua qualidade. Seria, portanto, a forma como a pessoa experimenta o serviço de saúde. Ressalta-se, portanto, a importância da qualificação do acesso, incluindo aspectos da organização e da dinâmica do processo de trabalho, considerando a contribuição e a importância de análises de vários aspectos"*	MORAES, 2011.

		"O desempenho adequado da APS, entre vários fatores, depende também da satisfação do usuário quanto ao serviço, visto que essa é uma medida indireta de qualidade. A participação ativa da população permite identificar carências não percebidas pela própria equipe da estratégia da família, sejam elas materiais ou referentes às relações médico-paciente0".	TIRRONI, 2023.
E	Qualidade nas Consultas	*"Nesta pesquisa, os resultados apontam que as dimensões confiabilidade, com Gap -1,19, e garantia, com Gap -0,91, foram as que obtiveram os maiores índices de insatisfação apresentados pelos idosos. Ficou claro que esse resultado advém das falhas no cumprimento das datas agendadas para a realização das consultas médicas, dificuldade para realizar os exames solicitados, consulta a médicos especialistas, dificuldade de acesso e falta de material para a prestação da atenção e cuidados ao idoso"*	ANDRADE, 2019.
		"As posições dos conselheiros remetem a critérios do PMAQ, no que diz respeito à importância de aumento dos recursos para a APS,	MACIEL, 2021.

		à melhoria da qualidade e ao acesso por meio de atendimento humanizado, satisfação do usuário e participação da comunidade, além de qualificação profissional visando maior resolutividade."	
F	Coordenação do Cuidado	*"... a atenção básica não pode estar isolada de uma perspectiva regional que considere as heterogeneidades e articulação dos entes federativos. Nesse caso, a estratégia de apoio matricial propicia o exercício interdisciplinar no alcance do cuidado integral, além de ser compreendida como ferramenta que amplia o acesso e, como arranjo organizacional, é capaz de dar sustentabilidade aos equipamentos da rede, potencializando uma ação integrada e articulada".*	CHAVES, 2018.
		"Embora os usuários do presente estudo tivessem relatado que se sentiram amparados pelo serviço de saúde, quando precisaram ter acesso às tecnologias assistenciais, aos profissionais de saúde e a medicamentos, queixaram-se da dificuldade encontrada no acesso a alguns serviços de saúde, como exames e consultas realizados fora	ANDRADE, 2019.

		da unidade de saúde, sobretudo com especialistas".	
G	Visita Domiciliar	*As visitas domiciliares aos usuários representam atribuição central no papel do ACS, na qual devem realizar as seguintes tarefas: "Realizar mapeamento de sua área; cadastrar e atualizar as famílias; identificar indivíduos e famílias expostos a situações de risco; realizar acompanhamento mensal de todas as famílias sob sua responsabilidade; coletar dados para análise da situação das famílias acompanhadas; desenvolver ações básicas de saúde com ênfase na promoção da saúde e na prevenção das doenças; promover educação em saúde e mobilização comunitária; incentivar a participação e o fortalecimento dos conselhos de saúde; orientar as famílias para a utilização adequada dos serviços de saúde; participar da programação das ações de sua USF...".*	RIBAS, 2021.
		"A gente trabalha aqui com modelo descaracterizado. No sentido de excesso de pessoas e da forma como é acolhido esse excesso de pessoas. Existe o acolhimento que passa muito do	CARRAPATO, 2018.

		limite que é preconizado, então é como se fosse o pronto-socorro da família. [...] Isso prejudica muito as outras atividades que temos que fazer, como os grupos educativos, reuniões, visitas domiciliares – a gente muitas vezes não consegue fazer, por causa do excesso de pacientes. [...] O modelo está descaracterizado, porque teria que ser feito mais a parte de prevenção, mais visitas, mas não temos tempo para fazer. (Médico da Família)"	
H	Ações de Combate e de Atenção às Doenças Transmitidas pelo *Aedes aegypti*	*"Os participantes da pesquisa ressaltaram os aspectos de humanização dos acadêmicos, principalmente durante o atendimento e referente à atenção oferecida aos usuários, com um entendimento integral do paciente, explícito em "Deu total atenção para o que precisava""*	TIRRONI, 2023.
		"Embora os usuários do presente estudo tivessem relatado que se sentiram amparados pelo serviço de saúde, quando precisaram ter acesso às tecnologias assistenciais, aos profissionais de saúde e a medicamentos, queixaram-se da dificuldade encontrada no acesso a alguns serviços de saúde, como exames e consultas realizados fora	MORAES, 2011.

		da unidade de saúde, sobretudo com especialistas".	

ANÁLISE E DISCUSSÕES DOS ACHADOS

Acesso à Unidade de Saúde

Conforme levantamento realizado nos artigos que compõem a amostra deste estudo de pesquisa bibliográfica sistematizada, notamos que o autor Maciel (2021) observou que os usuários entrevistados em seu estudo demonstraram um acesso ampliado à unidade de saúde. Isso é evidenciado na passagem:

> *"Na categoria de Identificação do problema, os conselheiros expressaram a necessidade de promover o acesso universal aos serviços da APS e do SUS como um todo, e a urgência de criar uma cultura de avaliação que auxiliasse no alcance desses objetivos. Vale ressaltar que nesse contexto, o documento técnico chamado 'Avaliação para Melhoria da Qualidade (AMQ)' (BRASIL, 2005) já existia e é precursor do PMAQ. Essa agenda indica que o CNS identificou problemas de financiamento e avaliação da APS, tanto em termos de qualidade quanto de acesso por parte do usuário ao sistema."*

A nota técnica do PMAQ-AB define como critérios de análise na variável "Acesso à Marcação de Consulta" os elementos que avaliam a percepção do usuário em relação a se o horário de funcionamento da unidade é informado, se a unidade de saúde opera cinco dias por semana e o período de funcionamento (BRASIL, 2017-C).

Moraes e seus colaboradores (2011), que também compõem a amostra, observam em seus estudos que os usuários dos serviços de saúde expressam a necessidade de acesso à unidade de saúde do SUS. Isso é evidenciado nas seguintes passagens: *"[...] hoje, é uma consulta [...] que minha filha vai ter e a pessoa deixou para avisar muito em cima da hora que o atendimento dela não seria no horário marcado [...]."*

Acesso ao Atendimento

A análise dos artigos que integram a amostra deste estudo de pesquisa bibliográfica sistematizada evidencia que o autor Carrapato e sua equipe (2018) identificaram que os participantes de sua pesquisa expressaram uma necessidade significativa de acesso aos serviços de saúde. Essa demanda é destacada no trecho:

> *"O acolhimento, como interação profissional-usuário, é um atributo de qualidade, mas sua execução é limitada devido à falta de compreensão por parte dos usuários e à alta demanda por consultas médicas. O acolhimento não equivale ao atendimento médico; é fundamental que haja confiança entre os profissionais e que se disponha de tempo para realizá-lo, como afirma o Médico da Família."*

A nota técnica do PMAQ-AB estabelece critérios para analisar a variável "Acesso ao Atendimento," considerando elementos de avaliação da percepção do usuário em relação ao tipo de queixa que os leva a buscar a UBS, bem como as dificuldades relacionadas ao acesso aos serviços de saúde (BRASIL, 2017-C).

Moraes e seus colaboradores (2011), que também compõem a amostra, observam em suas pesquisas que os usuários dos serviços de saúde expressam a necessidade de acesso ao atendimento. Isso é evidenciado nas seguintes passagens: *"[...] em contrapartida, há depoimentos que demonstram insatisfação em relação ao acesso aos serviços de saúde, como no caso do SAMU, em que os usuários expressam dificuldades de acesso e clamam por melhorias. Além disso, observa-se que obter um encaminhamento de um clínico geral é um desafio para quem precisa de um especialista, o que evidencia as barreiras no sistema de saúde."*

Acesso à Marcação de Consulta

Ao analisar os artigos que integram a amostra deste estudo de pesquisa bibliográfica sistematizada, notou-se que o autor Chaves (2018) identificou que os participantes de sua pesquisa demonstraram maior acesso à marcação de consulta. Isso é evidenciado no trecho:

> *"Em todos os níveis de integração (baixa, média e alta), verifica-se uma frequência superior a 60% na categoria de resposta 'possui de 1 a 2 centrais de marcação' no item 13: 'quais centrais de marcação disponíveis?', conforme detalhado na Tabela 1. Além disso, destaca-se a diferença entre as respostas 'não' na baixa integração e 'sim' na alta integração em relação às ações de apoio matricial."*

A nota técnica do PMAQ-AB estabelece critérios de análise para a variável "Acesso à Marcação de Consulta," considerando os elementos que avaliam a percepção do usuário sobre como a consulta é marcada na Unidade Básica de Saúde/Posto de Saúde, se é possível marcar consultas todos os dias e em qualquer momento de funcionamento da UBS, bem como a

frequência com que é possível marcar consultas, com destaque para a possibilidade de marcação no mesmo dia (BRASIL, 2017-C).

Andrade e seus colaboradores (2019), que também compõem a amostra, observam em suas pesquisas que os usuários dos serviços de saúde expressam a necessidade de acesso à marcação de consulta. Isso é evidenciado nas seguintes passagens: *"[...] Nesta pesquisa, os resultados indicam que as dimensões de confiabilidade, com um Gap de -1,19, e garantia, com um Gap de -0,91, foram as mais insatisfatórias para os idosos. Isso decorre das falhas na marcação de consultas na data agendada, dificuldades na realização de exames solicitados, acesso a médicos especialistas e falta de material para a prestação de cuidados ao idoso."* Esses achados ressaltam a importância de melhorar o acesso à marcação de consulta para atender às expectativas dos usuários.

Satisfação com o cuidado

Através da análise dos artigos que compõem a amostra deste estudo de pesquisa bibliográfica sistematizada, nota-se que o autor Moraes (2011) identificou que os usuários entrevistados em seu estudo demonstraram maior satisfação com o cuidado fornecido pelo SUS, enfatizando a importância de avaliar a qualidade da experiência do serviço de saúde, destacando a necessidade de qualificar o acesso, abordando aspectos da organização e dinâmica do processo de trabalho e ressaltando a relevância das análises em vários contextos.

A nota técnica do PMAQ-AB estabelece critérios de análise para a variável "Satisfação com o Cuidado no SUS," considerando a percepção do usuário em relação ao atendimento, o horário de funcionamento, a qualidade do atendimento prestado pelos profissionais da unidade, e a recomendação a amigos ou familiares, entre outros (BRASIL, 2017-C).

Tirroni e colaboradores (2023), que também compõem a amostra, destacam em sua pesquisa que a satisfação dos usuários com o cuidado no SUS é uma medida indireta de qualidade na Atenção Primária à Saúde,

enfatizando a importância da participação ativa da população na identificação de carências muitas vezes não percebidas pela equipe de saúde, sejam elas materiais ou relacionadas às interações médico-paciente. Essas constatações ressaltam a relevância da satisfação do usuário como indicador de qualidade na APS.

Qualidade nas consultas

A análise dos artigos que compõem a amostra deste estudo de pesquisa bibliográfica sistematizada, observou que Andrade e seus colaboradores (2019) identificaram que os usuários entrevistados em seu estudo expressaram uma melhora na qualidade das consultas, como evidenciado no trecho:

> *"Nesta pesquisa, os resultados apontam que as dimensões de confiabilidade, com um Gap de -1,19, e garantia, com um Gap de -0,91, foram as que apresentaram os maiores índices de insatisfação entre os idosos. Fica evidente que esse resultado decorre de falhas na pontualidade das consultas agendadas, dificuldades na realização de exames solicitados, acesso limitado a médicos especialistas, dificuldades de acesso e falta de recursos para prestar a devida atenção e cuidados aos idosos."*

A nota técnica do PMAQ-AB define critérios de análise para a variável "Acesso à Qualidade nas Consultas", levando em consideração a percepção do usuário em relação ao tempo de espera entre a chegada na unidade e o atendimento, a adequação do tempo para discutir

preocupações ou problemas durante a consulta, a facilidade de comunicação com os profissionais de saúde e a capacidade desses profissionais de atender às necessidades do paciente (BRASIL, 2017-C).

Maciel e seus colaboradores (2021), que também compõem a amostra, observam em suas pesquisas que os usuários dos serviços de saúde abordam a qualidade das consultas. Eles destacam a importância do aumento dos recursos para a Atenção Primária à Saúde (APS), aprimorando a qualidade dos serviços, proporcionando atendimento humanizado, satisfazendo as necessidades dos usuários e envolvendo a comunidade, além de investir na qualificação profissional para uma maior capacidade de resolução. Essas conclusões ressaltam a relevância da qualidade nas consultas na APS e a necessidade de considerar a perspectiva dos usuários para melhorar o sistema de saúde

Coordenação do Cuidado

Ao analisar os artigos que compõem a amostra deste estudo de pesquisa bibliográfica sistematizada, evidencia-se que o autor Chaves e seus colaboradores (2018) identificam que os usuários entrevistados em seu estudo demonstraram uma maior coordenação do cuidado, notadamente no que se refere ao encaminhamento para especialistas. Isso é ilustrado no trecho:

> *"... a atenção básica não deve funcionar de forma isolada, mas sim em uma perspectiva regional que leve em consideração as heterogeneidades e a articulação entre os entes federativos. Nesse contexto, a estratégia de apoio matricial promove a prática interdisciplinar para fornecer cuidados abrangentes, ao mesmo tempo em que é vista como uma ferramenta que amplia o acesso e, como um arranjo*

> *organizacional, oferece sustentabilidade à rede de serviços, facilitando uma ação integrada e articulada."*

A nota técnica do PMAQ-AB estabelece critérios para avaliar a Coordenação do Cuidado, considerando elementos que avaliam a percepção do usuário em relação ao encaminhamento para outros serviços, como consultas marcadas, e se a continuidade no acompanhamento do paciente foi mantida (BRASIL, 2017-C).

Andrade e seus colaboradores (2019), que também compõem a amostra, observam em suas pesquisas que os usuários dos serviços de saúde expressam preocupações sobre a coordenação do cuidado, principalmente no que se refere ao encaminhamento para especialistas. Isso é evidenciado nas seguintes passagens:

> *"Embora os usuários deste estudo tenham relatado sentir-se apoiados pelo serviço de saúde quando necessitaram de acesso a tecnologias assistenciais, profissionais de saúde e medicamentos, eles também expressaram dificuldades no acesso a determinados serviços de saúde, como exames e consultas realizados fora da unidade de saúde, especialmente quando se trata de especialistas." Essas conclusões destacam a importância de aprimorar a coordenação do cuidado e garantir um acesso mais eficiente aos serviços de especialistas no sistema de saúde.*

Visita domiciliar

A análise dos artigos que integram a amostra deste estudo de pesquisa bibliográfica sistematizada observa que o autor Ribas e seus colaboradores (2021) identificam que os usuários entrevistados em seu estudo expressaram uma necessidade acentuada de visitas domiciliares, enfatizando o papel central do Agente Comunitário de Saúde (ACS) e suas diversas responsabilidades, incluindo mapeamento de área, cadastro de famílias, identificação de situações de risco, acompanhamento mensal, coleta de dados, promoção da saúde, educação em saúde e mobilização comunitária.

A nota técnica do PMAQ-AB estabelece critérios de análise para a variável "Visita Domiciliar," considerando a percepção do usuário em relação à presença do ACS nas residências, a visita de profissionais da Unidade Básica de Saúde/Posto de Saúde a pessoas com dificuldade de locomoção e a realização de procedimentos médicos em domicílio (BRASIL, 2017-C).

Carrapato e seus colaboradores (2018), que também compõem a amostra, observam em suas pesquisas que os usuários dos serviços de saúde expressam preocupações com relação às visitas domiciliares. Eles mencionam um modelo de atendimento que está sobrecarregado, resultando em problemas como excesso de pacientes, falta de tempo para atividades preventivas, como visitas domiciliares, grupos educativos e reuniões, prejudicando a qualidade do serviço de saúde. Essas conclusões destacam a importância das visitas domiciliares e a necessidade de rever os modelos de atendimento para garantir uma abordagem mais preventiva e eficaz na Atenção Primária à Saúde.

Utilização: Qualidade nas Consultas, Vínculo, Atividades Coletivas

Na análise dos artigos que compõem a amostra deste estudo de pesquisa bibliográfica sistematizada, observou-e que o autor Tirroni e seus colaboradores (2023) identificam que os usuários entrevistados em seu estudo expressaram uma melhoria na qualidade das consultas, na

construção de vínculos e no engajamento em atividades coletivas. Isso se evidencia no trecho:

> *"Os participantes da pesquisa enfatizaram os aspectos de humanização por parte dos acadêmicos, especialmente durante o atendimento, demonstrando uma atenção integral ao paciente, conforme expresso em 'Deu total atenção para o que precisava'."*

A nota técnica do PMAQ-AB estabelece critérios de análise para a variável "Utilização: Qualidade nas Consultas, Vínculo, Atividades Coletivas," considerando elementos que avaliam a percepção do usuário, como o tempo de espera entre a chegada na unidade e o atendimento, a clareza das orientações e explicações fornecidas pelos profissionais de saúde, a atenção prestada durante a consulta, o respeito demonstrado, a abordagem de questões relacionadas à vida do paciente, a obtenção de medicamentos necessários, a realização de exames de sangue, urina e fezes, bem como a capacidade de buscar ou compartilhar resultados de exames com os profissionais, mesmo quando a consulta não estava agendada (BRASIL, 2017-C).

Moraes e seus colaboradores (2011), que também compõem a amostra, observam em suas pesquisas que os usuários dos serviços de saúde expressam preocupações relacionadas à "Utilização: Qualidade nas Consultas, Vínculo, Atividades Coletivas." Eles relatam que, embora os usuários se sintam apoiados pelo serviço de saúde em relação ao acesso a tecnologias assistenciais, profissionais de saúde e medicamentos, eles enfrentam dificuldades no acesso a determinados serviços de saúde, como exames e consultas realizados fora da unidade de saúde, particularmente com especialistas. Essas conclusões destacam a

importância de melhorar o acesso a serviços especializados e garantir a qualidade nas consultas e no atendimento na Atenção Primária à Saúde.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao término deste estudo, que buscou analisar as publicações científicas recentes sob o escopo metodológico do Módulo III da Avaliação Externa da 2ª Etapa do PMAQ-AB a fim de observar a emergência, nestes estudos, de percepções de usuários relacionadas à satisfação em relação aos serviços de saúde, com foco no acesso e utilização desses serviços, que justifiquem a aplicação do método utilizado pelo antigo programa ministerial atualmente. Observa-se que o mesmo pode representar uma contribuição valiosa para a sociedade e para o avanço da ciência no campo da saúde pública.

Em termos de contribuições para a sociedade, este estudo destaca a importância do acesso efetivo à atenção primária à saúde e da avaliação contínua da sua qualidade. O acesso universal e a promoção de uma cultura de avaliação surgem como elementos críticos para a construção de um sistema de saúde eficaz, capaz de atender às necessidades da população. As percepções dos usuários, quando devidamente consideradas, proporcionam insights valiosos para aprimorar a qualidade dos serviços de saúde, tornando-os mais eficientes e acessíveis. Além disso, a pesquisa ressalta a necessidade de incluir a voz dos usuários nas avaliações, reforçando a transparência e a responsabilidade do sistema perante a sociedade.

A pesquisa também valida os critérios estabelecidos pelo PMAQ-AB na avaliação da qualidade dos serviços de saúde, oferecendo diretrizes que podem ser usadas para identificar áreas necessitadas de melhoria. Dessa forma, as melhorias decorrentes deste estudo beneficiam diretamente a sociedade, proporcionando serviços de saúde de maior qualidade e eficácia.

Em relação ao avanço da ciência, este estudo contribui para a expansão do conhecimento na área da avaliação da qualidade dos serviços de saúde. Ao aprofundar a compreensão das percepções dos usuários e ao fornecer insights sobre métodos de avaliação, este estudo serve como uma base sólida para pesquisas futuras na saúde pública. Além disso, a pesquisa apresenta informações valiosas sobre abordagens de avaliação, que podem inspirar futuras investigações.

Os *insights* obtidos a partir da presente análise têm o potencial de influenciar positivamente a qualidade dos serviços de saúde, tornando-os mais alinhados com as necessidades dos usuários. Além disso, esse estudo contribui para o avanço da ciência, fornecendo uma base para futuras pesquisas e promovendo o desenvolvimento contínuo da saúde pública. Entretanto, o estudo também revela a escassez de artigos sobre o tema, o que aponta para a necessidade premente de pesquisas adicionais. A ausência de pesquisas sobre a percepção dos usuários nos serviços de saúde ressalta a importância de continuar explorando essa área e expandindo o corpo de conhecimento científico.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Luiza Amélia Freitas de et al. Avaliação da qualidade da atenção primária à saúde segundo o nível de satisfação dos idosos. **Revista gaucha de enfermagem**, v. 40, p. e20180389, 2019. Disponível em: https://www.scielo.br/j/rgenf/a/vYQjK9J4WvJ5NqTVtHSXWhq/. Acesso em 25/10/2023.

BRASIL. **Autoavaliação para melhoria do acesso e da qualidade da atenção básica: AMAQ**. Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Básica. Ministério da Saúde. Brasília/DF. 2017-B. Disponível em: http://189.28.128.100/dab/docs/portaldab/publicacoes/amaq_2017.pdf. Acesso em 14/10/2023.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Presidente da República. Brasília/DF, 1988. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao. htm. Acesso em 07/09/2023.

BRASIL. **Instrumento de Avaliação Externa para as Equipes de Atenção Básica, Saúde Bucal e NASF (Saúde da Família ou Parametrizada)**. Terceiro ciclo do Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ-AB). Departamento de Atenção Básica. Secretaria de Atenção à Saúde. Ministério da Saúde. Brasília/DF, 2017-C. Disponível em: http://189.28.128.100/dab/docs/portaldab/documentos/instrumento_amaq_ab_sb_3ciclo.pdf. Acesso em 14/10/2023.

BRASIL. **Lei nº 8.080, de 19 de Setembro de 1990**. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Brasília/DF, 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.htm. Acesso em 07/09/2023.

BRASIL. **Manual instrutivo do Pmaq para as equipes de Atenção Básica (Saúde da Família, Saúde Bucal e Equipes Parametrizadas) e Nasf.** Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Básica. – 2. ed. – Brasília : Ministério da Saúde, 2015. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/manual_instrutivo_pmaq_atencao _basica.pdf. Acesso em 14/10/2023.

BRASIL. **Manual Instrutivo para as Equipes de Atenção Básica e NASF**. Terceiro ciclo do Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ-AB). Departamento de Atenção Básica. Secretaria de Atenção à Saúde. Ministério da Saúde. Brasília/DF, 2017-D. Disponível em: http://189.28.128.100/dab/docs/portaldab/documentos/Manual_Instrutivo_3_Ciclo_PMAQ.pdf. Acesso em 14/10/2023.

BRASIL. **Portaria n. 2.436, de 21 de setembro de 2017**. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes para a organização da Atenção Básica, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Ministério da Saúde. Brasília/DF, 2017-A. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prt2436_22_09_2017.html. Acesso em 14/10/2023.

BRASIL. **Portaria n. 648, de 28 de março de 2006**. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes e normas para a organização da Atenção Básica para o Programa Saúde da Família (PSF) e o Programa Agentes Comunitários de Saúde (PACS). Ministério da Saúde. Brasília/DF, 2006. Disponível em: http://dtr2001.saude.gov.br/sas/ PORTARIAS/Port2006/GM/GM648.htm. Acesso em 14/10/2023.

CARRAPATO, Josiane Fernandes Lozigia; CASTANHEIRA, Elen Rose Lodeiro; PLACIDELI, Nádia. Percepções dos profissionais de saúde da atenção primária sobre qualidade no processo de trabalho. **Saúde e Sociedade**, v. 27, p. 518-530, 2018. Disponível em: https://www.scielo.br/j/sausoc/a/PmjC6YSs8SYzmWLrd7ccHJH/?format=html&lang=pt. Acesso em 25/10/2023.

CHAVES, Lenir Aparecida et al. Integração da atenção básica à rede assistencial: análise de componentes da avaliação externa do PMAQ-AB. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 34, p. e00201515, 2018. Disponível em: https://www.scielosp.org/article/csp/2018.v34n2/e00201515/. Acesso em 25/10/2023.

CONASS, Conselho Nacional de Secretários de Saúde. Atenção Primária e Promoção da Saúde. ***In:*** **Coleção progestores: Atenção primária e promoção da saúde v. 9. Assistência de média e alta complexidade no SUS**. CONASS, Ministério da Saúde. Brasília/DF, 2007. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/colec_progestores_livro8.pdf. Acesso em 14/10/2023.

CORRÊA, Aristeu Fernandes; LIRA, Elias Cezário de; PIFFER, Douglas Moro. Estratégias para Implementação da Política Nacional de Humanização – HUMANIZASUS. **Revistaft**. ISSN: 1678-0817. Vol. 27. Ed. 127. Pg. 35 e 36. DOI: https://www.doi.org/10.5281/zenodo.10005035. 2023. Disponível em: https://revistaft.com.br/estrategias-para-implementacao-da-politica-nacional- de-humanizacao-humanizasus/. Acesso em 23/10/2023.

CRESWELL, John W.; CLARK, Vicki L. Plano. **Pesquisa de Métodos Mistos: Série Métodos de Pesquisa**. Penso Editora, 2015. Disponível em: https://books.google.com.br/books?id= HPyzCAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=pt-BR. Acesso em 09/09/2023.

FONTANELLA, Bruno José Barcellos; RICAS, Janete; TURATO, Egberto Ribeiro. Amostragem por saturação em pesquisas qualitativas em saúde: contribuições teóricas. **Cadernos de saúde pública**, v. 24, p. 17-27, 2008. Disponível em: https://www.scielo.br/j/csp/a/ Zbfsr8DcW5YNWVkymVByhrN/. Acesso em 09/09/2023.

HOLZ, Claudineia; PRIORI, Solange Castro; PIFFER, Douglas Moro. A Lei 14.254/21 e a Política Nacional de Acompanhamento Integral do Educando Portador de Dislexia, Transtorno do Déficit Deatenção com Hiperatividade (TDAH) e outros Transtornos de Aprendizagem: Análise das Estratégias Implementadas no Âmbito da Administração Municipal em uma Cidade Localizada às Margens do Rio Anari no Interior do Estado de Rondônia. **Revistaft.** ISSN: 1678-0817. Vol. 27. Ed. 127. Pg. 29 e 30. DOI: https://www.doi.org/10.5281/zenodo.10004929. 2023. Disponível em: https://revistaft.com.br/a-lei-14-254-21-e-a-politica-nacional-de-acompanhamento-integral-do-educando-portador-de-dislexia-transtorno-do-deficit-de-atencao-com-hiperatividade-tdah-e-outros-transtornos-de-aprendizagem-anal/. Acesso em 23/10/2023.

LIMA, Edviges de Fátima Chaves de; SILVA, Kaline Sonaly da; PIFFER, Douglas Moro. Implantação de Novas Ferramentas na Gestão em Saúde para Melhoria da Acessibilidade aos Serviços por Pessoas Portadoras de

Necessidades Especiais. **Revistaft.** ISSN: 1678-0817. Vol. 27. Ed. 127. Pg. 49 e 50. DOI: https://www.doi.org/10.5281/zenodo.10019449. 2023. Disponível em: https://revistaft.com.br/implantacao-de-novas-ferramentas-na-gestao-em-saude-para-melhoria-da-acessibilidade-aos-servicos-por-pessoas-portadoras-de-necessidades-especiais/. Acesso em 23/10/2023.

LIMA, L. G. S., ROCHA, M. C. S., PAGLIARI, P. H. G., DE CARVALHO, E. R., & PIFFER, D. M. Representações sociais das parafilias no contexto das mídias sociais. **Brazilian Journal of Health Review**, v. 6, n. 3, p. 11844-11869, 2023. Disponível em: https://doi.org/10.34119/bjhrv6n3-271. Acesso em 28/08/2023.

MACIEL, Samara Souza. **Avaliação de políticas públicas de saúde: em cena, o Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade na Atenção Básica (PMAQ-AB)**. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Natal/RN, 2021. Disponível em: https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/45766. Acesso em 25/10/2023.

MATTA, Gustavo Corrêa. A construção da integralidade nas estratégias de atenção básica em saúde. In: **Estudos de politecnia e saúde**. 2006. p. 167-182. Disponível em: https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1070589. Acesso em 14/10/2023.

MATTA, Gustavo Corrêa. MOROSINI, Márcia Valéria Guimarães. Atenção Primária à Saúde. ***In:*** **Dicionário da Educação Profissional em Saúde.** Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio. Fundação Oswaldo Cruz. Rio de Janeiro/RJ, 2009. Disponível em: http://www.sites.epsjv.fiocruz.br/dicionario/verbetes/ateprisau.html. Acesso em 14/10/2023.

MATTOS, R. A. **Desenvolvendo e Ofertando Idéias: um estudo sobre a elaboração de propostas de políticas de saúde no âmbito do Banco Mundial**. Tese de Doutorado, IMS/UERJ. Rio de Janeiro/RJ, 2000. Disponível em: https://www.funag.gov.br/ipri/btd/index.php/9-teses/583-desenvolvendo-e-ofertando-ideias-um-estudo-sobre-a-elaboracao-de-

propostas-de-uma-politica-de-saude-no-ambito-do-banco-mundial. Acesso em 14/10/2023.

MORAES, Paulo Alexandre de; BERTOLOZZI, Maria Rita; HINO, Paula. Percepções sobre necessidades de saúde na Atenção Básica segundo usuários de um serviço de saúde. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 45, p. 19-25, 2011. Disponível em: https://www.scielo.br/j/reeusp/a/PKn5y8VcWWkqcY8mhC9vgZQ/?lang=pt. Acesso em 25/10/2023.

NAKASSUGUI, A. S. T., BARBOSA, L. C. C., BARBEDO, L. C. M. P., SOBRAL, L. L. G., & PIFFER, D. M. Ortotanásia: a prática médica frente à morte natural. **Brazilian Journal of Health Review**, v. 6, n. 3, p. 12800-12825, 2023. Disponível em: https://doi.org/10.34119/bjhrv6n3-343. Acesso em 28/08/2023.

OPAS/OMS. **Declaração de Alma-Ata**. Conferência Internacional sobre Cuidados Primários em Saúde. 1978. Disponível em: http://www.opas.org.br. Acesso em 14/10/2023.

PIFFER, D. M., REGO, ÍVILA C. S., MAROTO, K. N., & SANTOS, M. G. Violência obstétrica: Reflexões no itinerário de formação médica. ***In:*** **Caderno De Anais do II Seven International Medical and Nursing Congress**. Home Publishing Brazil, 2023a. ISBN: 978-65-84976-68-9. DOI: http://doi.org/10.56238/IICongressmedicalnursing -162. Disponível em: https://homepublishing.com.br/index.php/cadernodeanais/article/view/883. Acesso em 13/09/2023.

PIFFER, D. M., NAKASSUGUI, A. S. T., BARBOSA, L. C. C., BARBEDO, L. C. M. P., & SOBRAL, L. L. G. Ortotanásia: A prática médica frente à morte natural. ***In:*** **Caderno De Anais do II Seven International Medical and Nursing Congress**. Home Publishing Brazil, 2023b. ISBN: 978-65-84976-68-9. DOI: http://doi.org/ 10.56238/IICongressmedicalnursing-163. Disponível em: https://homepublishing.com.br/index.php/cadernodeanais/article/view/882. Acesso em 13/09/2023.

PIFFER, D. M., LIMA, L. G. S., ROCHA, M. C. S., PAGLIARI, P. H. G., & CARVALHO, E. R. DE. Representações sociais das parafilias no contexto das mídias sociais. ***In:*** **Caderno De Anais do II Seven International Medical and Nursing Congress**. Home Publishing Brazil, 2023c. ISBN: 978-65-84976-68-9. DOI: http://doi.org/10.56238/IICongressmedicalnursing-161. Disponível em: https://homepublishing.com.br/index.php/cadernodeanais/article/view/881. Acesso em 13/09/2023.

PIFFER, D. M. et al. Violência obstétrica: reflexões no itinerário de formação médica. **Brazilian Journal of Health Review**, v. 6, n. 3, p. 11815-11843, 2023d. Disponível em: https://doi.org/10.34119/bjhrv6n3-270. Acesso em: 28 ago. 2023.

PIFFER, D. M. et al. Prevalência de Malária em Gestantes Residentes no município de Porto Velho entre Janeiro de 2016 e maio de 2021a. **In: Anais da Semana Nacional de Ciência e Tecnologia do Instituto Federal de Rondônia – Campus Cacoal**. Cacoal(RO) IFRO, 2021. v. I. ISBN: 978-65-5941-549-6. DOI: doi.org/10.29327/snctifrocampuscacoal2021. Disponível em: www.even3.com.br/anais/snctifrocampuscacoal2021/406270-PREVALENCIA-DE-MALARIA-EM-GESTANTES-RESIDENTES-NO-MUNICIPIO-DE-PORTO-VELHO-ENTRE-JANEIRO-DE-2016-E-MAIO-DE-2021. Acesso em: 28 ago. 2023.

PIFFER, D. M. et al. Análise da distribuição da Malária no espaço geográfico de Porto Velho/RO entre janeiro de 2016 e maio de 2021. **In: Anais da Semana Nacional de Ciência e Tecnologia do Instituto Federal de Rondônia – Campus Cacoal**. Cacoal(RO) IFRO, 2021b. v. I. ISBN: 978-65-5941-549-6. DOI: doi.org/10.29327/snctifrocampuscacoal2021. Disponível em: www.even3.com.br/anais/snctifrocampuscacoal2021/406271-ANALISE-DA-DISTRIBUICAO-DA-MALARIA-NO-ESPACO-GEOGRAFICO-DE-PORTO-VELHORO-ENTRE-JANEIRO-DE-2016-E-MAIO-DE-2021. Acesso em: 28 ago. 2023.

PIFFER, D. M.; MATOS, G. B. da C. PROGRAMA NACIONAL DE MELHORIA DO ACESSO E DA QUALIDADE DA ATENÇÃO BÁSICA (PMAQ-AB): avaliação sob o escopo teórico das políticas públicas / NATIONAL PROGRAMME FOR IMPROVING ACCESS AND QUALITY OF BASIC ATTENTION (PMAQ-AB): evaluation under the theoretical scope of public policies. **Brazilian Journal of Development**, v. 6, n. 11, p. 91729-91749, 2020. Disponível em: https://doi.org/10.34117/bjdv6n11-545. Acesso em: 28 ago. 2023.

PIFFER, Douglas Moro; SOUZA FILHO, Theóphilo Alves de. NEO-INSTITUCIONALISMO: ENTRE A NORMA E A PRÁTICA: Uma Abordagem Crítica da Crise Previdenciária. **In: ANAIS VIII Seminário de Pós-Graduação e Pesquisa & I Simpósio de Inovação, Propriedade Intelectual e Tecnologia.** 1. ed. 2017: [s. n.], 2017. v. 1, p. 216. ISSN 2594-3669. Disponível em: https://semppsintec.unir.br/uploads/27385972/arquivos/2017_Anais_VIII_SEMPP___I_SINTEC_199707056.pdf. Acesso em: 28 ago. 2023.

PIFFER, D. M. Evolução do Estado Ecológico e a Sustentabilidade dos Agrossistemas. **In: ANAIS XI Jornada Científica CEDSA: Ética e Consumo Sustentável**. XI. ed. EDUFRO, 2016. v. I, p. 499-519. ISBN: 978-85-61320-16-4. Disponível em: https://cedsa.unir.br/uploads/43434343/arquivos/Ebook_2016_XI_Jornada_CEDSA_1766416633.pdf. Acesso em: 28 ago. 2023.

PIFFER, D. M.; MULLER, C. A. S. Análise do Processo Avaliativo Gerencial na Atenção Básica à Saúde no município de Porto Velho a partir do Segundo Ciclo do Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade na Atenção Básica. **In: ANAIS XI Jornada Científica CEDSA: Ética e Consumo Sustentável.** XI. ed. EDUFRO, 2016. v. I, p. 499-519. ISBN: 978-85-61320-16-4. Disponível em: https://cedsa.unir.br/uploads/43434343/arquivos/Ebook_2016_XI_Jornada_CEDSA_1766416633.pdf. Acesso em: 28 ago. 2023.

PIFFER, D. M. et al. Desafios logísticos para doação de múltiplos órgãos em Rondônia. **In: Anais XIV Congresso Brasileiro de Transplantes**. XIV. ed. ABTO, 2015. v. I, cap. 230, p. 282. Disponível em: http://congressoabto.org.br/2015/trabalhos/anais-congressoabto-gramado-2015.pdf. Acesso em: 28 ago. 2023.

PIFFER, D. M. et al. Motivações de recusa familiar para doação de órgãos em Rondônia. **In: Anais XIV Congresso Brasileiro de Transplantes.** XIV. ed. ABTO, 2015. v. I, cap. 230, p. 282. Disponível em: http://congressoabto.org.br/2015/trabalhos/anais-congressoabto-gramado-2015.pdf. Acesso em: 28 ago. 2023.

PISCO, Luis; PINTO, Luiz Felipe. De Alma-Ata a Astana: o percurso dos Cuidados de Saúde Primários em Portugal, 1978-2018 e a génese da Medicina Familiar. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 25, p. 1197-1204, 2020. Disponível em: https://www.scielosp.org/article/csc/2020.v25n4/ 1197-1204/. Acesso em 14/10/2023.

RIBAS, Carolina et al. Saúde do Cuidador: Percepção dos Profissionais de uma Equipe de Estratégia Saúde da Família/Caregiver Health: Perception of Professionals of a Family Health Strategy Team. **ID on line. Revista de psicologia**, v. 15, n. 56, p. 577-595, 2021. Disponível em: https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/view/3149/0. Acesso em 25/10/2023.

SANTOS, Cícera Alexsandra Costa dos. ANDRADE, Celina Kenia de. SILVA, Maria Júlia Gomes da. SILVA, Anderson Cardoso do Nascimento. CARVALHO, Ayame Antunes. PIFFER, Douglas Moro. LIMA, Aline Ferreira Da Costa Nery de. Perfil Lipídico e a Correlação com as Medidas Antropométricas de Adolescentes de uma Unidade Pública de Ensino em Guajará-Mirim/RO. **In: Anais II Encontro de Iniciação Científica e Inovação Tecnológica (IIEICIT)**. Guajará-Mirim/RO, 2019. Disponível em: https://www.even3.com.br/eicit2/. Acesso em: 07/08/2023.

TIRRONI, João Paulo; ISOBE, Diogo Fellipe; POLIDORO, André Alexey. Percepção do usuário da unidade básica de saúde sobre o atendimento dos acadêmicos de Medicina. **Revista Brasileira de Educação Médica**, v. 47, p. e050, 2023. Disponível em: https://www.scielo.br/j/rbem/a/PpwYDLTc88qNL9WYNF7C3tk/. Acesso em 25/10/2023.

---

[1]Tecnóloga em Gestão Pública, IFRO E-mail: aneliaraujogois@gmail.com e ORCID: https://orcid.org/0009-0000-6008-3715

[2]Tecnóloga em Gestão Pública, IFRO E-mail: luanasantanaandreazza@gmail.com e ORCID: https://orcid.org/0009-0006-3742-3068

[3]Mestre em Administração, PPGMAD/UNIRE-mail: douglas.piffer@ifro.edu.br e ORCID: https://orcid.org/0000-0003-0188-0524

← Post anterior

Post seguinte →

RevistaFT

A RevistaFT têm 28 anos. É uma **Revista Científica Eletrônica Multidisciplinar Indexada de Alto Impacto e Qualis "B2" em 2023.** Periodicidade mensal e de acesso livre. Leia gratuitamente todos os artigos e publique o seu também clicando aqui.

Contato

Queremos te ouvir.
WhatsApp RJ: (21) 98159-7352
WhatsApp SP: (11) 98597-3405
e-Mail: contato@revistaf

Conselho Editorial

Editores Fundadores: Dr. Oston de Lacerda Mendes. Dr. João Marcelo Gigliotti.
Editor

t.com.br
ISSN: 1678-0817
CNPJ: 48.728.404/0001-22

CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), fundação do Ministério da Educação (MEC), desempenha papel fundamental na expansão e consolidação da pós-graduação stricto sensu (mestrado e doutorado) em todos os estados da Federação.

Científico:
Dr. Oston de Lacerda Mendes
Orientadoras:
Dra. Hevellyn Andrade Monteiro
Dra. Chimene Kuhn Nobre

Revisores:
Lista atualizada periodicamente em revistaft.com.br/expediente Venha fazer parte de nosso time de revisores também!

Copyright © Editora Oston Ltda. 1996 - 2023

Rua José Linhares, 134 - Leblon | Rio de Janeiro-RJ | Brasil