

## A PERSPECTIVA DO ENFERMEIRO FRENTE AOS DESAFIOS DA ATENÇÃO BÁSICA: BARREIRAS E SOLUÇÕES PARA O ATENDIMENTO EFICIENTE DA POPULAÇÃO

THE NURSE'S PERSPECTIVE ON PRIMARY CARE CHALLENGES: BARRIERS AND SOLUTIONS FOR EFFICIENT POPULATION CARE

LA PERSPECTIVA DEL ENFERMERO ANTE LOS DESAFÍOS DE LA ATENCIÓN BÁSICA: BARRERAS Y SOLUCIONES PARA LA ATENCIÓN EFICIENTE DE LA POBLACIÓN

Aléxia Vitória Rocha de Souza<sup>1</sup>

Camila Di Lipis Freitas<sup>2</sup>

Wanderson Alves Ribeiro<sup>3</sup>

Keila do Carmo Neves<sup>4</sup>

Ana Lúcia Naves Alves<sup>5</sup>

**RESUMO:** O Sistema Único de Saúde (SUS) é uma das maiores políticas públicas de saúde do mundo, organizado em níveis de atenção que estruturam o cuidado conforme as necessidades da população. A Atenção Primária à Saúde (APS), considerada a porta de entrada do sistema, é capaz de resolver grande parte das demandas, porém ainda apresenta baixa adesão dos usuários, o que contribui para a superlotação das unidades de pronto atendimento. Diante dessa realidade, este estudo tem como objetivo elencar as barreiras enfrentadas pelos usuários do SUS e propor ações que favoreçam o acesso e valorizem os serviços da APS. Trata-se de uma revisão integrativa da literatura, com base em publicações entre 2020 e novembro de 2025, obtidas em fontes científicas, realizada a partir da análise de onze (11) artigos publicados para responder as seguintes categorias: Categoria 1: fatores que influenciam a baixa concentração na APS; Categoria 2: propostas de ações para maior sensibilização e acessibilidade.

62

**Descritores:** Enfermagem. Acesso à atenção primária. Barreiras ao acesso aos cuidados de saúde. Serviço hospitalar de emergência. Atenção Primária à Saúde. Atendimento Urgência e Emergência.

---

<sup>1</sup> Acadêmica do curso de graduação em Enfermagem da Universidade Iguaçu (UNIG).

<sup>2</sup> Acadêmica do curso de graduação em Enfermagem da Universidade Iguaçu (UNIG).

<sup>3</sup> Enfermeiro. Mestre, Doutor e Pós-Doutor em Ciências do Cuidado em Saúde pela Escola de Enfermagem Aurora de Afonso Costa da Universidade Federal Fluminense (EEAAC/UFRJ). Docente do curso de Graduação em Enfermagem. Professor dos cursos de Pós-Graduação Lato Sensu em Enfermagem em Neonatologia e Pediatria; Enfermagem em Obstetrícia; Enfermagem em Emergência e Terapia Intensiva; Fisioterapia em Terapia Intensiva; e Fisioterapia em Neonatologia e Pediatria. Docente do Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Vigilância em Saúde da Universidade Iguaçu (UNIG).

<sup>4</sup> Enfermeira. Mestre e Doutora em Enfermagem pela UFRJ/EEAN. Pós-Graduada em Nefrologia e UTI Neonatal e Pediátrica; Docente do Curso de Graduação e Pós-graduação em Enfermagem da UNIG. Membro dos grupos de Pesquisa NUCLEART e CEHCAC da EEAN/UFRJ.

<sup>5</sup> Enfermeira. Mestre em Saúde Coletiva pela Universidade Federal Fluminense (UFF). Membro da Sociedade Brasileira de Enfermagem Pediátrica (SOBEP). Docente do curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Iguaçu (UNIG). Docente Professor do curso Medicina pela UNIABEU. Docente Professor em Pós-Graduação Lato Sensu em Saúde da Família.

**ABSTRACT:** The Unified Health System (SUS) is one of the largest public health policies in the world, organized into levels of care that structure care according to the needs of the population. Primary Health Care (PHC), considered the gateway to the system, is capable of resolving a large part of the demands, but still presents low user adherence, which contributes to the overcrowding of emergency care units. Given this reality, this study aims to list the barriers faced by SUS users and propose actions that favor access and value PHC services. This is an integrative literature review, based on publications between 2020 and November 2025, obtained from scientific sources, carried out from the analysis of eleven (11) published articles to answer the following categories: Category 1: factors influencing low concentration in PHC; Category 2: proposals for actions to increase awareness and accessibility.

**Keywords:** Nursing. Access to primary care. Barriers to access to health care. Emergency hospital service. Primary Health Care. Urgent and Emergency Care

**RESUMEN:** El Sistema Único de Salud (SUS) es una de las políticas de salud pública más grandes del mundo, organizada en niveles asistenciales que estructuran la atención según las necesidades de la población. La Atención Primaria de Salud (APS), considerada la puerta de entrada al sistema, es capaz de resolver gran parte de la demanda, pero aún presenta baja adherencia por parte de los usuarios, lo que contribuye a la saturación de los servicios de urgencias. Ante esta realidad, este estudio busca identificar las barreras que enfrentan los usuarios del SUS y proponer acciones que favorezcan el acceso y la valoración de los servicios de APS. Se trata de una revisión integrativa de la literatura, basada en publicaciones entre 2020 y noviembre de 2025, obtenidas de fuentes científicas, y realizada a partir del análisis de once (11) artículos publicados para abordar las siguientes categorías: Categoría 1: factores que influyen en la baja concentración en APS; Categoría 2: propuestas de acciones para aumentar la concientización y la accesibilidad.

63

**Palavras clave:** Enfermería. Acceso a la atención primaria. Barreras de acceso a la atención médica. Servicio de urgencias hospitalarias. Atención primaria de salud. Atención urgente y de emergência.

## I INTRODUÇÃO

### I.I APROXIMAÇÃO DA TEMÁTICA

O Sistema Único de Saúde (SUS) representa uma das maiores estruturas públicas de assistência médica existentes, engloba desde atendimentos básicos a serviços de alta complexidade. Destinado a toda população, sua implementação se baseia nos princípios de universalização, equidade e integralidade, associados a princípios organizativos, regionalização e hierarquização, descentralização e participação social (Brasil, 2000).

A universalização afirma que o acesso ao SUS deve ser para todos, independente de suas características. A equidade declara que, mesmo que o acesso seja universal, cada pessoa tem sua peculiaridade tendo necessidades distintas. Já a integralidade, visa atender todas as demandas de um usuário, assistindo todas as suas carências (Cobaito; Cobaito, 2021).

Em relação a regionalização e hierarquização, menciona que os serviços de saúde devem ser organizados de acordo com seu nível de complexidade de maneira crescente em uma determinada área geográfica. Sendo esses níveis: atenção primária, a atenção básica; atenção secundária, a atenção média; e atenção terciária, a de alta complexidade (Brasil, 2021).

Dentre os níveis de atenção, pode-se destacar os de média complexidade, cujo objetivo é oferecer serviços especializados que demandam um nível intermediário de tecnologia e conhecimentos, podendo ser: consultas especializadas; diagnósticos e tratamentos intermediários; tratamento ambulatoriais; urgência e emergência de média complexidade – Unidade de Pronto Atendimento (Florêncio *et al.*, 2024). E o de alta complexidade que se destina a procedimentos e cuidados que exigem alta tecnologia e especialização, sendo eles realizados geralmente em hospitais e centros especializados (Castro *et al.*, 2020).

A atenção primária, ou atenção básica, é considerada a porta de entrada do SUS, com capacidade resolutiva de até 80% dos problemas populacionais de saúde (Souza; Vieira; Santos, 2023). Ela é composta por Unidades Básicas de Saúde e Equipe de Saúde da Família (Oliveira, 2024).

Essas unidades oferecem variedades de serviços essenciais para a promoção e manutenção da saúde, como acompanhamento médico, atendimento de enfermagem, atividades educativas em saúde, entre outros serviços (Saúde RS, 2025). Assim, tornam-se responsáveis por coordenar o cuidado e ações disponíveis na rede. Comprometem-se em assegurar integralidade da atenção conforme as necessidades e determinantes de saúde da população (Oliveira *et al.*, 2020).

Para organizar o processo, existem protocolos específicos a serem implementados a cada usuário, sendo função do enfermeiro executar a classificação de risco do cliente, através da consulta de enfermagem associada ao seu julgamento clínico. A partir dessa avaliação, torna-se capaz definir se há necessidade de atendimento imediato, em situações emergentes, ou se pode ser aguardada as ações programadas - em situações de menores riscos (COFEN, 2023).

Assim, a atenção primária, conforme as diretrizes do SUS, realizar os atendimentos voltados aos usuários com necessidades de baixo risco. Além disso, os atendimentos ofertados na atenção básica devem atuar prevenindo riscos e promovendo efetividade do cuidado e integralidade da assistência (São Jerônimo da Serra, 2022).

Esse preceito básico é consolidado pela Rede de Atenção à Saúde (RAS) caracterizado como arranjos organizativos de serviços de saúde de diferentes densidades tecnológicas que,

integradas por meio de sistemas de apoio técnico, logístico e de gestão, buscam garantir a integralidade do cuidado (Brasil, 2021).

Entretanto, não basta somente assegurar a qualidade do serviço com foco no cuidado, mas também a resolutividade das necessidades, considerando a trajetória desse indivíduo.

## 1.2 APRESENTAÇÃO DO PROBLEMA

A partir da revisão bibliográfica realizada, foi possível identificar que a superlotação das Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) decorre, em grande parte, da procura por pacientes classificados como de baixa gravidade, os quais poderiam ser atendidos de forma resolutiva na Atenção Primária à Saúde. Esse nível de atenção, definido como porta de entrada preferencial do Sistema Único de Saúde (SUS), oferece um espaço adequado para atender esses usuários, fornecendo acompanhamento, prevenção e promoção da saúde (Marcelo; Di João; Fernandes, 2022).

Entretanto, apesar dos avanços na consolidação da Atenção Primária à Saúde (APS) como porta de entrada preferencial no sistema de saúde, sua plena adesão por parte dos usuários ainda enfrenta diversos obstáculos. Entre os principais fatores que dificultam a adesão dos usuários estão as barreiras de acesso, limitações estruturais, número reduzido de profissionais, horários restritos de funcionamento e a percepção de que o serviço não possui resolutividade suficiente (Marcelo; Di João; Fernandes, 2022).

Além dos desafios mencionados, destaca-se também a escassez de profissionais qualificados para um acolhimento humanizado, sensível às necessidades do paciente. Soma-se a existência de barreiras culturais e linguísticas que comprometem a qualidade da relação equipe de saúde e paciente, dificultando a compreensão do cuidado (Reis *et al.*, 2024).

Esses elementos contribuem para que a população busque diretamente as UPAs, sobrecarregando o atendimento emergencial e comprometendo a qualidade da assistência destinada aos casos que realmente demandam cuidados imediatos. Sendo assim, cabe aos profissionais de saúde buscarem soluções efetivas para aproximar os usuários a atenção primária como forma de prevenção (Oliveira, 2024; Souza; Vieira; Santos, 2023).

## 1.3 QUESTÕES NORTEADORAS

- Quais as barreiras o cliente enfrenta quando decide procurar uma assistência em saúde a nível primário?

- Quais soluções seriam possíveis implementar para diminuir a dificuldade do acesso aos usuários a Atenção Primária em Saúde?

#### 1.4 JUSTIFICATIVA DO ESTUDO

O presente estudo se justifica pela necessidade dessa temática ser abordada para a sensibilização quanto os níveis de atenção em saúde para a população através de atuais e futuros profissionais da área da saúde.

É de suma importância que os pacientes acolhidos pelo SUS, tenham seguimento em seus acompanhamentos, em seus determinados níveis de atenção. A capacitação dos profissionais da área da saúde, através de educação continuada, torna-se relevante para que eles direcionarem os usuários na rede de atenção primária de forma eficaz e resolutiva, consequentemente aumentando a segurança e confiança dos pacientes.

Além disso, pode-se justificar o presente estudo pela relevância social do tema, uma vez que a superlotação das Unidades de Pronto Atendimento compromete a qualidade e a agilidade no cuidado, prejudicando tanto os usuários que necessitam de atendimento imediato quanto os profissionais que se encontram sobrecarregados.

A compreensão das causas desse fenômeno e a reflexão sobre o papel da Atenção Primária tornam-se essenciais para que a rede de saúde funcione de maneira integrada e eficiente, promovendo a equidade no acesso e a integralidade do cuidado.

Outro fator é a relevância do estudo por meio da contribuição acadêmica e científica. Ao reunir evidências sobre o uso indevido dos serviços de urgência e emergência pelos usuários de baixa gravidade, o estudo poderá fundamentar futuras intervenções e estratégias de saúde. Logo, busca-se não somente sensibilizar profissionais e gestores, mas fornecer um suporte teórico que possa orientar a prática mais efetiva na organização dos serviços.

Desse modo, a presente pesquisa teve como objetivo geral reconhecer ações que promovam a sensibilização dos usuários diante da importância do conhecimento sobre serviços oferecidos pela atenção primária, a fim de diminuir a superlotação no setor de emergência nas unidades de pronto atendimento. Os objetivos específicos foram identificar os fatores e a razão da baixa concentração dos pacientes de baixa complexidade na Atenção Primária e desenvolver propostas que promovam maior acessibilidade dos usuários aos serviços da Atenção primária em Saúde.

## 2 METODOLOGIA

Para o presente estudo realizou-se uma pesquisa integrativa através de revisões bibliográficas, que pode ser definido como a análise de publicações já existentes com bases científicas, como livros, artigos e dissertações. Essa revisão, possibilita identificar lacunas na literatura com embasamento teórico (Calvacante, Oliveira, 2020).

A revisão bibliográfica foi conduzida a partir da busca de materiais já publicados em livros, artigos científicos, dissertações e documentos disponíveis em base de dados como SciELO e Google acadêmico. Também foram utilizados livros acadêmicos e documentos oficiais, como Ministério da Saúde, Secretaria Estadual de Saúde do Rio Grande do Sul e COFEN (Conselho Federal de Enfermagem) que fundamentam a pesquisa com base em evidências atuais e credibilidade na área estudada.

Foram utilizados os seguintes descritores para a busca literária: "Enfermagem", "Acesso à atenção primária", "Barreiras ao acesso aos cuidados de saúde", "Serviço hospitalar de emergência", "Atenção primária à Saúde" e "Atendimento urgência e emergência". Esses descritores foram escolhidos com o intuito de abranger o desafio do enfermeiro frente ao atendimento eficiente da população na Atenção Básica, permitindo uma análise mais rica e contextualizada das evidências disponíveis na literatura.

67

Como critérios de inclusão foram utilizados: materiais durante o período de 5 anos (2020 a 2025), artigos em português e inglês disponíveis em meio eletrônico, apenas artigos que estejam disponíveis na íntegra gratuitamente. Como critério de exclusão do estudo foram excluídas monografias, resumo de conferências, estudos fora do recorte temporal definido, artigos sem acesso ao texto completo, estudos cuja temática não correspondesse ao objeto da pesquisa, duplicidade.

Ocorreu uma análise documental de artigos científicos publicados entre 2020 e novembro de 2025, em uma abordagem qualitativa. Esses materiais foram escolhidos devido a sua relevância direta ao tema e informações mais precisas sobre todo contexto da Atenção Básica.

A seleção cuidadosa dos artigos e a aplicação rigorosa dos critérios de inclusão e exclusão garantiram a relevância e a qualidade dos dados analisados, contribuindo para uma compreensão aprofundada das práticas e desafios enfrentados pelos profissionais de enfermagem nesse contexto. Foram encontrados 11 artigos que atenderam aos objetivos propostos e possibilitaram a análise crítica do tema.

A análise de dados se realizou por meio da formulação de categorias analíticas que, segundo os autores Cardoso, Oliveira e Gheli (2021), são dados que permitem ao pesquisador a

análise de um determinado conjunto de fenômenos, sendo definido como um conceito comumente usados no campo científico teórico.

**Quadro 1:** Descrição dos artigos publicados no período de 2020 a 2025

Nome do artigo	Autor/Ano	Base indexada	Objetivos	Metodologia	Resultados
Fortalecimento dos serviços de urgência e emergência com a atenção primária à saúde: é possível promover?	Almeida <i>et al.</i> , 2025.	Revista Contemporânea	Identificar quais os principais obstáculos para a integração entre os serviços de urgência e emergência com a atenção primária à saúde	Revisão integrativa.	A presente análise evidenciou que a integração entre os serviços de urgência e emergência com a Atenção Primária à saúde ainda enfrenta desafios significativos, tanto estruturais quanto organizacionais.
Hospitais de média complexidade na Rede de Atenção às Urgências: o que sua produção revela?	Borsato; Carvalho, 2020	SciELO	Analizar a atuação de dois hospitais gerais públicos de média complexidade na rede de Atenção às Urgências (RAU) de uma Região de Saúde (RS), segundo seus dados de produção hospitalar.	Estudo transversal, descritivo e de abordagem quantitativa.	O cenário exposto neste estudo remete a necessidade de analisa o acesso aos serviços de saúde disponíveis à população nos diversos níveis de atenção, e adequados à realidade dos territórios sanitários.
A importância do enfermeiro da atenção básica na promoção à saúde do homem.	Branda; Milochi, 2021	Faculdade Sant'Ana em Revista	Contribuir com ações efetivas para adequação e melhoria do atendimento da população masculina nas unidades básicas de saúde.	Revisão de literatura científica.	O estudo demonstrou que o enfermeiro da atenção básica desenvolve papel fundamental na educação em saúde, diante de uma visão holística e integral a saúde do homem, desenvolve ações de prevenção,

					promoção e ações educativas.
Dificuldades enfrentadas pelos profissionais de saúde no atendimento de urgências e emergências na atenção primária à saúde.	Dantas <i>et al.</i> , 2025.	Revista Eletrônica Acervo Científico	Identificar o que a literatura científica aborda sobre as dificuldades enfrentadas pelos profissionais de saúde no atendimento de urgências e emergências na Atenção Primária à Saúde.	Revisão de literatura do tipo integrativa.	A análise de literatura evidencia as múltiplas dificuldades enfrentadas pelos profissionais de saúde no atendimento de Urgências e emergências na Atenção Primária à Saúde (APS).
Alta demanda das unidades de pronto atendimento e a sobrecarga da enfermagem: uma revisão integrativa de literatura	Ferreira; Soares; Pontes, 2025.	Enfermagem Brasil	Descrever, por meio de uma revisão integrativa de literatura, como a superlotação nas UPAS afeta os profissionais de enfermagem em sua prática cotidiana de saúde.	Revisão integrativa de literatura	Os achados apontam para a necessidade urgente de políticas públicas que melhorem as condições de trabalho, reorganize os fluxos de atendimento e fortalecem a atenção primária.
Atendimentos de urgência e emergência na atenção básica de saúde sob a ótica do profissional enfermeiro	Florêncio <i>et al.</i> , 2024	Revista científica de saúde e tecnologia.	Identificar a percepção do enfermeiro atuante na APS doente de situações de Urgência e Emergência nesse nível de atenção.	Estudo descritivo-exploratório que se apoiou na abordagem qualitativa.	O estudo permitiu identificar que a APS é a porta de entrada do SUS e está em condições de atendimento que favorecem o bom andamento dos demais níveis de atenção.
Atenção Primária à Saúde: pontos positivos e negativos segundo os usuários.	Miranda <i>et al.</i> , 2024	Brazilian Journal of Health Review	Evidenciar os pontos que contribuem positivamente e negativamente para a percepção dos usuários do SUS sobre a Atenção Primária à Saúde.	Revisão integrativa de literatura.	Conclui-se que os usuários da APS estão satisfeitos com os serviços oferecidos, mas existem ressalvas a serem feitas.

Coordenação do cuidado: atributo fundamental para a otimização da Atenção Primária à Saúde.	Oliveira <i>et al.</i> , 2024	Contribuciones a Las Ciencias Sociales	Descrever as principais evidências científicas da coordenação do cuidado como um atributo fundamental para a otimização da APS.	Revisão integrativa de literatura.	A coordenação do cuidado é um atributo crítico para a otimização da APS. Portanto, investir na melhoria da coordenação do cuidado deve ser uma prioridade para fortalecer a base da APS.
Desafios e caminhos para a equidade em saúde na atenção primária	Reis <i>et al.</i> , 2024	Revista Eletrônica Acervo Saúde	Compartilhar um relato de experiência vivenciado na disciplina de Enfermagem Comunitária no qual serão abordados os principais desafios enfrentados para alcançar a equidade em saúde.	Relato de experiência	Portanto, a equidade na APS é uma responsabilidade compartilhada pela sociedade para construir um sistema de saúde mais justo e inclusivo. A compreensão sobre a equidade e a implementação de políticas públicas são fundamentais para superar as desigualdades e garantir a todos acesso justo à saúde.
Por uma atenção primária transformadora: formação e capacitação profissional para fortalecer o trabalho no cuidado a saúde da família.	Santos <i>et al.</i> , 2025	Revista Aracê	Indagar como a formação e capacitação dos profissionais da APS podem contribuir para a construção de um cuidado integral e transformador na Saúde da Família.	Pesquisa qualitativa	A formação e a capacitação dos profissionais da Atenção Primária à Saúde (APS) São fundamentais para a construção de um modelo de cuidado integral e transformador na Saúde da Família.
Atuação do enfermeiro no modelo acesso avançado: requisitos essenciais para aprimorar a prática.	Santos, 2024	Universidade de São Paulo	Conhecer as percepções dos enfermeiros sobre a prática do modelo AA.	Pesquisa de abordagem qualitativa	Os resultados obtidos reafirmam que a atuação do enfermeiro no modelo AA possibilita ampliar o acesso

					à APS, mas há necessidade de uma infraestrutura adequada, implementação de novas tecnologias em saúde, dimensionamento adequado de profissionais e da população adscrita à equipe de ESF.
--	--	--	--	--	---

**Fonte:** elaborado pelas autoras

A coleta de dados se deu a partir de leitura exploratória de todo o material selecionado (leitura rápida que objetiva verificar se a obra consultada é pertinente para o trabalho); leitura seletiva (leitura mais aprofundada das partes interessantes); os resultados foram claramente demonstrados por meio de tabelas, utilizando variáveis como título da pesquisa, nome do artigo, autor/ano, base indexada, objetivos, metodologia e resultados dispostos em (quadro). Após a análise final os artigos foram catalogados em categorias analíticas para melhor discussão.

Nesse processo de seleção, foram refinados os textos que respondiam as questões de interesse, que possuíam adequação metodológica e com discussão consistente da temática proposta. Para a busca bibliográfica, os mesmos foram cruzados por meio do uso do operador booleano “AND”, da seguinte forma:

71

**Quadro 2 – Análise da busca bibliográfica no período de 2020 a 2025:**

Palavra-chave	Sites Pesquisados	Artigo pós-seleção de critérios
Enfermagem and Acesso à atenção primária and Barreiras ao acesso aos cuidados de saúde and Serviço hospitalar de emergência and Atenção Primária à Saúde and Atendimento Urgência e Emergência	Scielo - 8 Artigos Google Acadêmico - 23 Artigos	I 10
TOTAL:		II

**Fonte:** dados dos pesquisadores.

Após realizar a busca literária a partir dos definidos, foram localizadas 31 publicações, sendo 20 publicações excluídas obedecendo os critérios de exclusão e selecionadas 11 publicações para compor a pesquisa, cujos arquivos foram lidos na íntegra visando atender o rigor metodológico conforme descrito previamente.

### 3. RESULTADO E DISCUSSÃO

A discussão dos objetivos propostos envolve uma análise dos estudos selecionados e suas contribuições para a compreensão sobre os fatores que influenciam para a baixa adesão dos usuários na Atenção Primária da Saúde e vem analisar as propostas de ações para maior sensibilização e acessibilidade.

O sistema hospitalar deve ser considerado o último nível de referência, e não o principal coordenador de cuidado na Rede de Atenção à Saúde (RAS). Sua atuação deve ocorrer em situações em que a Atenção Primária à Saúde (APS) não tenha capacidade resolutiva. Entretanto, observa-se que os serviços hospitalares de urgência e emergência recebem continuamente pacientes com demandas que não se enquadram como casos urgentes, gerando superlotação e sobrecarga do sistema (Borsato; Carvalho, 2020).

No Brasil, estima-se que cerca de 90% das pessoas que procuram atendimento em unidades de urgência apresentam casos de baixa complexidade, que poderiam ser resolvidos na APS. Essa situação mostra como o uso inadequado dos serviços pode contribuir para o agravamento ou a evolução de doenças crônicas que poderiam ser evitadas (Borsato; Carvalho, 2020). 72

A sobrecarga desses serviços favorece o aumento do fluxo de demandas em diferentes níveis de complexidade nas unidades de pronto atendimento, comprometendo a qualidade do cuidado prestado pelas equipes de saúde, além de consumir recursos que deveriam ser destinados aos casos de urgência. Nesse contexto, a APS consolida-se como eixo articulador do sistema, ao atender as demandas de média complexidade, promovendo a continuidade do cuidado, a redução de hospitalizações e a integração entre os níveis de atenção (Oliveira et al., 2024).

A APS atua como porta de entrada do SUS, funcionando como filtro organizador do fluxo dos serviços de saúde, em todos os níveis (Brasil, 2025). Assim, torna-se necessário adotar estratégias que contribuam na reorganização dos serviços públicos, a fim de reforçar a APS como componente fixo de atendimento pré-hospitalar, desempenhando seu papel de promoção, prevenção, diagnóstico e tratamento precoce (Almeida et al. 2025).

Após a leitura dos artigos selecionados emergiram duas categorias: Fatores que influenciam a baixa concentração na APS e Propostas de ações para maior sensibilização e acessibilidade. Essas categorias são tratadas a seguir:

## Categoria 1: Fatores que influenciam a baixa concentração na APS

A atual categoria se deu pela necessidade de mencionar quais fatores são os mais influenciáveis quanto a baixa concentração de usuários na APS, evidenciando os elementos que comprometem seu alcance, sua resolutividade e a forma como os usuários acessam o cuidado.

Um dos desafios enfrentados pelos usuários ao procurarem os serviços da Atenção Primária é a falta de agilidade na resolução das demandas e o despreparo de alguns profissionais na prestação da assistência. Como consequência, muitos usuários acabam optando por buscar atendimento nas Unidades de Pronto Atendimento (UPAs), devido à maior eficácia e rapidez na resolução de seus problemas de saúde (Ferreira et al., 2025).

Vale salientar a insatisfação dos usuários devido as fragilidades da APS, como a precariedade da infraestrutura, a dificuldade de acesso a consultas e exames especializados e a falta de acessibilidade. Soma-se a esses desafios as longas filas de espera, a escassez de medicação nas farmácias, o descumprimento da lei do atendimento preferencial e falta de flexibilidade do horário de funcionamento das unidades (Miranda et al., 2024).

## Categoria 2: Propostas de ações para maior sensibilização acessibilidade

A segunda categoria foi estruturada com o objetivo de propor possíveis soluções para o aumento da acessibilidade dos usuários aos serviços de atenção à saúde, principalmente na Atenção Primária. A partir dessa perspectiva, busca-se identificar estratégias que minimizem barreiras, fortalecendo o papel da APS como porta de entrada do sistema.

Diante disso, o enfermeiro exerce papel fundamental na reversão dessa problemática nos sistemas de saúde. Ele é responsável pela comunicação direta com o paciente, tornando-se instrumento para a captação do usuário para a Atenção Primária, incentivando ações de prevenção e evitando a evolução de casos que necessitem de acompanhamento hospitalar (Branda; Milochi, 2021).

Como medida para reversão desse quadro, pode-se destacar a importância da capacitação dos profissionais atuantes na rede primária de maneira que se tornem aptos a lidar com pacientes em diferentes condições de saúde, implementando estratégias de cuidado e ampliando o aprendizado contínuo da população. Junto a isso, uma escuta qualificada e conhecimento técnico, é possível realizar um acolhimento e classificação de risco de forma efetiva (Dantas, 2025).

O acolhimento pode ser realizado de maneira a garantir um atendimento resolutivo, junto as necessidades dos usuários, promovendo uma reorganização eficaz dos serviços de

saúde. Assim, deve-se priorizar a maneira como os pacientes têm suas demandas atendidas, considerando seus interesses e necessidades. O fortalecimento do vínculo entre o usuário e o serviço de saúde permite que os profissionais conheçam melhor quem atendem e estabeleçam prioridades mais adequadas no cuidado à saúde (Santos, 2023).

Outro fator a ser destacado, é a territorialização e criação de vínculos entre a equipe de saúde e a comunidade, a fim de gerar um acompanhamento contínuo e efetivo ao usuário. Essa colaboração contribui em um cuidado mais resolutivo e humanizado, permitindo que os profissionais estejam integrados às necessidades locais com foco na prevenção da saúde (Santos *et al.*, 2025).

É fundamental a articulação entre a Atenção Primária e os demais níveis de atenção, instituindo continuidade no cuidado. Para isso, é necessário aprimorar as condições estruturais das unidades básicas com a garantia de recursos, infraestruturas e insumos adequados para que a APS seja resolutiva e acolhedora. (Santos *et al.*, 2025).

#### 4. CONCLUSÃO

A presente pesquisa permitiu evidenciar que a Atenção Primária à Saúde (APS) se consolida como o principal ponto de entrada dos usuários no Sistema Único de Saúde (SUS), desempenhando papel fundamental na promoção da saúde, na prevenção de agravos e na coordenação do cuidado. Observou-se que, embora a APS seja reconhecida como a base estruturante do sistema, ainda persistem desafios importantes relacionados ao acesso, à organização e estrutura dos serviços, à comunicação entre profissionais e usuários, bem como ao fortalecimento do vínculo com a comunidade.

74

Ao retomar os objetivos e a questão norteadora deste estudo pode-se compreender os principais desafios enfrentados pela APS e identificar estratégias que contribuam para a qualificação de suas práticas, constatou-se que a efetividade do cuidado está diretamente condicionada ao investimento contínuo em infraestrutura, à capacitação permanente das equipes e à adoção de práticas que valorizem o acolhimento, a escuta qualificada e a centralidade do usuário.

A análise crítica das evidências demonstra que a ampliação da cobertura, por si só, não garante a qualidade da atenção, especialmente quando inexistem integração entre os diferentes níveis de atenção e valorização adequada dos profissionais que atuam na linha de frente. Nesse sentido, torna-se imprescindível avançar para uma abordagem mais humanizada, participativa e baseada na corresponsabilização entre gestores, profissionais e comunidade.

Como limitação deste estudo, ressalta-se a predominância de análise bibliográfica, o que restringe a observação direta das estratégias discutidas. Dessa forma, recomenda-se que pesquisas futuras incluam estudos de campo ou avaliações de experiências locais, de modo a aprofundar a compreensão sobre a efetividade das ações implementadas no âmbito da APS.

Por fim, destaca-se a necessidade de que gestores e profissionais da saúde priorizem ações voltadas à qualificação do atendimento, ao fortalecimento do vínculo entre equipe e comunidade e à integração entre os diferentes níveis do SUS. Sugere-se, ainda, o desenvolvimento de novas pesquisas que investiguem metodologias inovadoras de acolhimento e de organização da demanda, contribuindo para o fortalecimento de uma APS mais resolutiva, humanizada e acessível a toda a população.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, A. de S. et al. Fortalecimento dos serviços de urgência e emergência com a Atenção Primária à Saúde: é possível promover? *Revista Contemporânea*, [S. l.], v. 5, n. 5, p. e8277, 2025. Disponível em: <https://ojs.revistacontemporanea.com/ojs/index.php/home/article/view/8277/5761>. Acesso em: 03 nov. 2025.

BORSATO, F. G; CARVALHO, B. G. Hospitais de média complexidade da Rede de Atenção às Urgências: o que sua produção revela? *Saúde Debate*, [S. l.], v. 44, n. 124, p. 86-98, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sdeb/a/vBCY7dFKjKMPVXLTyLWyqGg/?lang=pt>. Acesso em: 03 nov. 2025.

BRANDAO, D. R; MILOCHI, C. da S. A IMPORTÂNCIA DO ENFERMEIRO DA ATENÇÃO BÁSICA NA PROMOÇÃO À SAÚDE DO HOMEM. *Faculdade Sant'Ana em Revista*, [S. l.], v. 5, n. 1, p. 6 - 14, 2021. Disponível em: <https://www.iessa.edu.br/revista/index.php/fsr/article/view/1664>. Acesso em: 5 nov. 2025.

Brasil. **Ministério da Saúde**. SUS: princípios e conquistas. Brasília, 2000. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/sus\\_principios.pdf](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/sus_principios.pdf). Acesso em: 26 set. 2024.

Brasil. **Ministério da Saúde**. Atenção Primária. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/saps>. Acesso em: 05 nov. 2025.

CARDOSO, M. R. G.; DE OLIVEIRA, G. S.; GHELLI, K. G. M. Análise de conteúdo: uma metodologia de pesquisa qualitativa. *Cadernos da FUCAMP*, v. 20, n. 43, 2021. Disponível em: <https://www.revistas.fucamp.edu.br/index.php/cadernos/article/download/2347/1443>. Acesso em: 15 nov. 2025.

CASTRO, D. M. de et al. Impacto da qualidade da atenção primária à saúde na redução das internações por condições sensíveis. *Cadernos de Saúde Pública*, Minas Gerais, 2020. Disponível em: <https://www.scielosp.org/article/csp/2020.v36n11/e00209819/pt/>. Acesso em: 06 nov. 2024.

CAVALCANTE, L. T. C; OLIVEIRA, A. A. S. de. Métodos de revisão bibliográfica nos estudos científicos. **Psicologia em Revista**, Belo Horizonte, v. 26, n. 1, p. 83-102, 2020. Disponível em: <https://periodicos.pucminas.br/index.php/psicologiaemrevista/article/view/22225>. Acesso em: 29 set. 2025.

COBAITO, F. C; COBAITO, V. Q. SUS - Sistema Único de Saúde: A Gênese, Contemporaneidade, e os desafios do amanhã. **Inova Saúde**, [S.l.], v. 12, n. 1, p. 160-177, 2022. Disponível em: <https://periodicos.unesc.net/ojs/index.php/Inovasaude/article/view/6026>. Acesso em: 18 set. 2025.

DANTAS, M. E. M et al. Dificuldades enfrentadas pelos profissionais de saúde no atendimento de urgências e emergências na atenção primária à saúde. **Revista Eletrônica Acervo Científico**, [S. l.], v. 25, p. e19821, 2025. Disponível em: <https://acervomais.com.br/index.php/cientifico/article/view/19821>. Acesso em: 03 nov. 2025.

FERREIRA, I. R. de A; SOARES, J. O; PONTES, A. N. Alta demanda das unidades de pronto atendimento e a sobrecarga da enfermagem: uma revisão integrativa da literatura. **Enfermagem Brasil**, [S. l.], v. 24, n. 3, p. 2530-2540, 2025. Disponível em: <https://ojs.atlanticaeditora.com.br/index.php/Enfermagem-Brasil/article/download/475/1155>. Acesso em: 5 nov. 2025.

FLORÊNCIO, A. da S et al. Atendimentos de urgência e emergência na atenção básica de saúde sob a ótica do profissional

enfermeiro. **RECISATEC – REVISTA CIENTÍFICA SAÚDE E TECNOLOGIA**, [S. l.], v. 4, n. 2, p. e42364, 2024. Disponível em: <https://recisatec.com.br/index.php/recisatec/article/view/364>. Acesso em: 01 nov. 2024.

76

MARCELO, T; DI JOÃO, J. G.; FERNANDEZ, G. C. G. Superlotação das unidades de prontoatendimento – um desafio da atenção básica: uma revisão bibliográfica. **Ensaios USF**, [S.l.], v.5, n.1, 2022. Disponível em:

<https://ensaios.usf.edu.br/ensaios/article/view/167>. Acesso em: 26 set. 2024.

MIRANDA, R. M; MATOS, R. L. B. de; CARRIJO, R. de P; FÓFANO, G. A. Atenção Primária à Saúde: pontos positivos e negativos segundo os usuários. **Revista Brasileira de Revisão de Saúde**, [S. l.], v. 9, p. e74347, 2024. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BJHR/article/view/74347>. Acesso em: 5 nov. 2025.

OLIVEIRA, L. G. F. de. Acesso à saúde: desafios, perspectivas, soluções e oportunidades na Atenção Primária Básica à Saúde. **Pedro & João Editores**, São Carlos, 2023. Disponível em: <https://repositorio.usp.br/directbitstream/a9e45498-a331-4069-998b-567f7cf12321/FRACOLLI%2C+L+A+doc+232e.pdf>. Acesso em: 04 nov. 2024.

OLIVEIRA, L. G. F et al. Coordenação do cuidado: atributo fundamental para a otimização da Atenção Primária à Saúde. **Contribuciones a Las Ciencias Sociales**, v. 17, n. 1, p. 1890-1905, 2024. Disponível em: <https://ojs.revistacontribuciones.com/ojs/index.php/clcs/article/view/3539/2729>. Acesso em: 05 nov. 2025.

OLIVEIRA, L. H. S. et al. Atenção primária à saúde: sua importância no contexto da saúde pública brasileira. *Diversitas Journal*, [S. l.], v. 5, n. 4, p. 2806–2819, 2020. Disponível em: [https://diversitasjournal.com.br/diversitas\\_journal/article/view/1283](https://diversitasjournal.com.br/diversitas_journal/article/view/1283). Acesso em: 5 nov. 2025.

Parecer reforça atuação do enfermeiro na classificação de risco do paciente. **Conselho Federal De Enfermagem (COFEN)**. 2023. Disponível em: <https://www.cofen.gov.br/parecer-reforca-atuacao-do-enfermeiro-na-classificacao-de-risco-do-paciente/>. Acesso em: 23 ago. 2025.

REIS B. M. R et al. Desafios e caminhos para a equidade em saúde na atenção primária. **Revista Eletrônica Acervo Saúde**, v. 24, n. 8, p. e14473, 2024. Disponível em: <https://acervomais.com.br/index.php/saude/article/view/14473/8892>. Acesso em: 29 set. 2025.

SANTOS, A. N. S. et al. Por uma atenção primária transformadora: formação E capacitação profissional para fortalecer o trabalho no cuidado a saúde da família. **ARACÊ**, [S. l.], v. 7, n. 3, p. 11001–11030, 2025. Disponível em: <https://periodicos.newsciencepubl.com/arace/article/view/3700>. Acesso em: 4 nov. 2025.

SANTOS, J. C. dos. Atuação do enfermeiro no modelo acesso avançado: requisitos essenciais para aprimorar a prática. **Escola de Enfermagem**, São Paulo, 2024. Disponível em: [https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/7/7144/tde-14052025-160712/publico/ATUACAO\\_DO\\_ENFERMEIRO\\_NO\\_MODELO\\_ACESSO\\_AVANCADO\\_final\\_corrigida\\_18042024.pdf](https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/7/7144/tde-14052025-160712/publico/ATUACAO_DO_ENFERMEIRO_NO_MODELO_ACESSO_AVANCADO_final_corrigida_18042024.pdf). Acesso em: 11 nov. 2025.

SÃO JERÔNIMO DA SERRA (PR). **Secretaria Municipal de Saúde**. Protocolo de acolhimento e classificação de risco do atendimento nas Unidades Básicas de Saúde. São Jerônimo da Serra, 2022. Disponível em: <https://www.saojeronimodaserra.pr.gov.br/uploads/documento/2802/foeho5lV1knKugLvzCFNRR9ci-boXciY.pdf>. Acesso em: 17 nov. 2025.

77

SILVA, A. C. B et al. Os Desafios de Comunicação Entre os Níveis de Atenção Primária e Terciária no Município de Parnaíba-PI. **Ensaios e Ciência: Ciências Biológicas, Agrárias e da Saúde**, [S. l.], v. 28, n. 1, p. 126–131, 2024. Disponível em: <https://ensaioseciencia.pgsscogna.com.br/ensaioesciencia/article/view/10718/7041>. Acesso em: 26 set. 2024.

SOUZA, D. F. de; VIEIRA, L. F; SANTOS, A. L. de V. C. C. dos. A enfermagem na atenção básica: um olhar sobre os desafios e perspectivas da oferta de saúde pública. **Revista Multidisciplinar em Saúde**, [S. l.], v. 4, n. 3, p. 293–298, 2023. Disponível em:

<https://editoraintegrar.com.br/publish/index.php/rems/article/view/3958>. Acesso em: 26 set. 2024.