

VALORIZAÇÃO DO PRIMEIRO CONTATO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE: ESTRATÉGIAS PARA FORTALECER O CONCEITO

VALUING FIRST-CONTACT ACCESS IN PRIMARY HEALTH CARE: STRATEGIES TO STRENGTHEN THE CONCEPT

VALORIZACIÓN DEL PRIMER CONTACTO EN LA ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD: ESTRATEGIAS PARA FORTALECER EL CONCEPTO

Paulo Rocha Neto¹
Juliana Batista Ponciano²
Mirla Borghi³
Márcia Glayde Silva Matos Figueredo⁴
Urânia Souza de Jesus⁵
Carla Tavares Cerqueira Mattos⁶
Lôide Seles Marques⁷
Mariana Batalha da Silva⁸
Matheus Santos Alves Ferreira⁹
Ana Paula Avelino e Sarmento¹⁰
Gregório Neto Batista de Sousa¹¹
Fernanda Sant'anna de Figueiredo¹²
Janne Caroline Silva dos Anjos¹³
Érika Ribeiro Ramalho Mattera¹⁴

1

RESUMO: O estudo apresentado objetiva analisar a relevância do acesso de primeiro contato na Atenção Primária à Saúde (APS) e discutir como este conceito pode ser otimizado mediante as principais estratégias de facilitação, esmiuçando seus impactos positivos tanto para os usuários quanto para todo o sistema público de saúde. Houve a confecção de uma revisão narrativa da literatura, de caráter bibliográfico e não sistemático, que buscou identificar e discutir as principais estratégias voltadas à melhoria do acesso de primeiro contato. Os achados destacam como estratégias eficazes a ampliação do horário de funcionamento dos serviços, a implementação de sistemas de triagem, a incorporação de tecnologias, o fortalecimento de equipes multiprofissionais, ações de educação em saúde e a organização de agendas assistenciais. Após a análise dos dados,

¹ Mestre em Saúde, Ambiente e Biodiversidade. Universidade Federal do Sul da Bahia (UFSB).

² Graduada em Medicina; Universidade Federal do Sul da Bahia (UFSB).

³ Doutora em Doenças Infecciosas; Universidade Federal do Espírito Santo (UFES).

⁴ Doutoranda em Desenvolvimento Territorial e Meio Ambiente; Universidade de Araraquara (UNIARA).

⁵ Doutoranda em Desenvolvimento Territorial e Meio Ambiente; Universidade de Araraquara (UNIARA).

⁶ Mestre em Saúde da Família; Universidade Federal do Sul da Bahia (UFSB).

⁷ Doutoranda em Desenvolvimento Territorial e Meio Ambiente; Universidade de Araraquara (UNIARA).

⁸ Mestre em Saúde da Família; Universidade Federal do Sul da Bahia (UFSB).

⁹ Residente em Cirurgia Geral; Faculdade de Medicina do ABC (FMABC).

¹⁰ Mestranda em Administração em Saúde; Centro Universitário Unihorizontes.

¹¹ Mestre em Saúde, Ambiente e Biodiversidade; Universidade Federal do Sul da Bahia (UFSB)..

¹² Mestranda em Administração em Saúde; Centro Universitário Unihorizontes.

¹³ Graduanda em Medicina; Universidade Nove de Julho (UNINOVE).

¹⁴ Mestre em Clínica Odontológica; Universidade do Oeste Paulista (UNOESTE).

permitiu-se a conclusão de que as citadas estratégias configuram-se como elementos fundamentais para o desenvolvimento de um sistema de saúde mais resolutivo, acessível e focado no paciente. O investimento contínuo nessas ações pode fortalecer a APS no Sistema Único de Saúde (SUS), contribuindo para melhores desfechos em saúde e na qualidade de vida da população.

Palavras-chave: Acesso Universal à Saúde. Qualidade da Assistência à Saúde. Atenção Primária em Saúde.

ABSTRACT: The present study aims to analyze the relevance of first-contact access in Primary Health Care (PHC) and to discuss how this concept can be optimized through the main facilitation strategies, examining their positive impacts both on users and on the entire public health system. A narrative literature review of a bibliographic and non-systematic nature was conducted, seeking to identify and discuss the main strategies aimed at improving first-contact access. The findings highlight as effective strategies the extension of healthcare service operating hours, the implementation of triage systems, the incorporation of technologies, the strengthening of multiprofessional teams, health education initiatives, and the organization of healthcare schedules. After data analysis, it was concluded that these strategies constitute fundamental elements for the development of a more resolute, accessible, and patient-centered healthcare system. Continuous investment in these actions may strengthen Primary Health Care within the Brazilian Unified Health System (SUS), contributing to better health outcomes and improvements in the population's quality of life.

Keywords: Universal Access to Health Care. Quality of Health Care. Primary Health Care.

RESUMEN: El presente estudio tiene como objetivo analizar la relevancia del acceso de primer contacto en la Atención Primaria de Salud (APS) y discutir cómo este concepto puede optimizarse mediante las principales estrategias de facilitación, examinando sus impactos positivos tanto para los usuarios como para todo el sistema público de salud. Se realizó una revisión narrativa de la literatura, de carácter bibliográfico y no sistemático, con el propósito de identificar y discutir las principales estrategias orientadas a la mejora del acceso de primer contacto. Los hallazgos destacan como estrategias eficaces la ampliación del horario de funcionamiento de los servicios, la implementación de sistemas de triaje, la incorporación de tecnologías, el fortalecimiento de equipos multiprofesionales, las acciones de educación en salud y la organización de agendas asistenciales. Tras el análisis de los datos, se concluyó que dichas estrategias constituyen elementos fundamentales para el desarrollo de un sistema de salud más resolutivo, accesible y centrado en el paciente. La inversión continua en estas acciones puede fortalecer la Atención Primaria de Salud dentro del Sistema Único de Salud (SUS), contribuyendo a mejores desenlaces en salud y a la mejora de la calidad de vida de la población.

Palabras clave: Acceso Universal a la Salud. Calidad de la Atención en Salud. Atención Primaria de Salud.

INTRODUÇÃO

A Atenção Primária à Saúde (APS) corresponde ao nível inicial de atenção dentro dos sistemas de saúde, funcionando como a principal porta de entrada dos usuários (Paim, Almeida-Filho, 2023). Conforme descreve a renomada autora Barbara Starfield, a APS se organiza a partir de atributos essenciais, entendidos como características fundamentais que a diferenciam de

outros níveis assistenciais, constituindo uma base estruturante para a promoção da saúde, prevenção de agravos e manejo de condições crônicas (Starfield *et al.*, 2006).

Ainda nesse contexto, os atributos essenciais da APS compreendem o acesso de primeiro contato, a longitudinalidade, a integralidade e a coordenação do cuidado, enquanto, entre os atributos derivados, destacam-se a orientação familiar e comunitária, além da competência cultural. Tais elementos constituem a base de uma abordagem assistencial ampla e centrada no usuário na organização dos serviços de saúde (Starfield *et al.*, 2006).

Por meio do acesso de primeiro contato, da continuidade do cuidado, da integralidade e da coordenação assistencial, aliados à orientação familiar e comunitária e ao enfoque na promoção e prevenção em saúde, a APS exerce papel essencial na melhoria das condições de saúde e da qualidade de vida da população (Starfield *et al.*, 2006).

O acesso de primeiro contato, foco deste estudo, refere-se à capacidade dos indivíduos de obterem atendimento inicial para suas demandas de saúde de maneira ágil, conveniente e próxima ao seu território. Ao facilitar esse acesso, a APS torna-se o serviço procurado preferencialmente pelos usuários, possibilitando a identificação precoce de agravos, a prevenção de doenças e a oferta de tratamento em tempo oportuno (Paula *et al.*, 2016). Barbara Starfield o define como a facilidade com que as pessoas conseguem obter cuidado inicial para suas necessidades em saúde. Essa dimensão é fundamental para assegurar assistência oportuna, adequada e contínua, independentemente de fatores socioeconômicos ou geográficos (Starfield *et al.*, 2006).

Os usuários utilizam-se desse meio como principal alternativa quando se deparam com problemas de saúde novos ou crônicos. Nesse âmbito, dois elementos se apresentam: a acessibilidade e o acesso. A acessibilidade abrange aspectos geográficos, financeiros e organizacionais, permitindo que as pessoas cheguem ao serviço de saúde de forma eficiente, facilitando a oferta de serviços e a capacidade de atender às necessidades da população (Starfield *et al.*, 2006). Já o acesso refere-se à percepção das pessoas sobre a facilidade do uso oportuno dos serviços de saúde, visando alcançar melhores resultados em termos de saúde (Paula *et al.*, 2016). Vale ressaltar que o acesso não se limita apenas à entrada nos serviços, mas abrange todo o processo de utilização dos recursos disponíveis (Paim, Almeida-Filho, 2023; Starfield *et al.*, 2006).

Dessa forma, o acesso de primeiro contato na APS exerce papel relevante tanto na promoção da saúde quanto no manejo de doenças. De acordo com a literatura, ao dispor de

equipes qualificadas e de cuidados básicos acessíveis, os usuários conseguem abordar suas demandas de saúde precocemente, antes que evoluam para quadros mais graves. Isso favorece diagnósticos e intervenções em fases iniciais, resultando em melhores desfechos clínicos e redução dos custos associados a doenças em estágios avançados (Paula *et al.*, 2016).

Além disso, esse atributo é essencial para a prevenção de agravos. Por meio de ações como imunização, orientação sobre hábitos saudáveis e identificação precoce de fatores de risco, a APS contribui para a diminuição da incidência de doenças evitáveis. O acesso facilitado também desempenha papel importante no controle de condições crônicas, assegurando acompanhamento contínuo, adesão terapêutica e educação em saúde voltada ao autocuidado, num contexto de seguimento permanente (Benevides *et al.*, 2018).

O acesso de primeiro contato tem como finalidade garantir que a população adscrita à APS receba cuidados adequados, considerando aspectos geográficos, financeiros e organizacionais. Ademais, deve incentivar a utilização oportuna dos serviços, respeitando o contexto sociocultural e econômico dos usuários, com o objetivo de melhorar os indicadores de saúde, almejando, entretanto, não apenas uma evolução epidemiológica baseada em dados, mas uma efetiva percepção de incremento na saúde num contexto global, permitindo que registros de dados positivos sejam facilmente percebidos a nível comunitário (Will, Dalbello-Araujo, 2023; Starfield *et al.*, 2006).

Diversos estudos apontam benefícios associados a esse atributo, tais como a redução do tempo de espera para atendimentos, a oferta de um cuidado mais individualizado e integrado, o aumento da satisfação dos usuários — diretamente relacionado à facilidade de acesso e à qualidade da assistência — e a diminuição das desigualdades em saúde. Do ponto de vista do Sistema Único de Saúde (SUS), destacam-se ainda vantagens como a redução da sobrecarga dos serviços de urgência, a diminuição de custos em longo prazo decorrente do diagnóstico precoce e tratamento oportuno, além da otimização na gestão dos recursos disponíveis (Cardoso *et al.*, 2024; Soder *et al.*, 2022; Will, Dalbello-Araujo, 2023).

Diante desse contexto, emerge o seguinte questionamento: o que pode ser feito para aprimorar o acesso de primeiro contato na APS através de estratégias diretas? Assim, este estudo propõe-se a analisar a relevância dessas táticas de gestão mais utilizadas, evidenciando os seus benefícios para os indivíduos e para o SUS, no cenário da tão necessária empreitada de fortalecimento da Atenção Primária à Saúde.

METODOLOGIA

O presente estudo caracteriza-se como uma revisão narrativa da literatura, de natureza bibliográfica e não sistemática, com foco na construção e discussão de perspectivas teóricas e reflexivas pelos pesquisadores. A revisão narrativa consiste em uma estratégia de investigação que visa reunir, descrever e analisar criticamente a produção científica existente sobre um determinado tema. Diferentemente da revisão sistemática, que segue critérios metodológicos rigorosos para busca, seleção e análise dos estudos, a revisão narrativa apresenta maior flexibilidade, não exigindo necessariamente um processo estruturado e exaustivo de identificação de todas as evidências disponíveis (Cordeiro *et al.*, 2007).

Adicionalmente, a revisão narrativa não se caracteriza pela realização de análises quantitativas dos resultados, como ocorre nas revisões sistemáticas com meta-análise. Nesse tipo de abordagem, a síntese das informações é conduzida de maneira qualitativa, enfatizando os principais achados, tendências e lacunas identificadas na literatura (Cordeiro *et al.*, 2007).

Nessa perspectiva, para a realização desta revisão, foram seguidos alguns passos metodológicos: definição de uma questão norteadora, análise detalhada das publicações pertinentes ao tema, levantamento de informações relevantes acerca das principais estratégias voltadas à melhoria do acesso de primeiro contato na APS, com o intuito de identificar tendências e padrões, além da realização de uma análise crítica dos dados obtidos.

5

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Após analisada a literatura sobre o tema, foram elencadas as principais estratégias utilizadas para otimizar o Primeiro Contato na APS, as quais foram descritas no quadro 1.

Quadro 1 – Principais estratégias para otimizar o Acesso de Primeiro Contato na APS

Estratégia sugerida	Conceito descritivo
Disponibilização de sistemas de triagem	A implementação de sistemas de triagem nas unidades de Atenção Primária à Saúde (APS) configura-se como uma estratégia fundamental para a organização do fluxo assistencial, permitindo a adequada priorização dos atendimentos conforme o grau de gravidade e a necessidade clínica dos usuários. Por meio de protocolos bem estruturados e da capacitação das equipes de saúde, torna-se possível identificar precocemente situações que demandam intervenção imediata, assegurando que os casos mais urgentes recebam atendimento em tempo oportuno. Além disso, a triagem contribui para a otimização dos recursos disponíveis,

	<p>melhora a resolutividade do serviço e promove maior equidade no acesso, ao direcionar o cuidado de forma mais eficiente e centrada nas necessidades reais da população atendida.</p>
Utilização de tecnologias	<p>A incorporação de tecnologias no âmbito da Atenção Primária à Saúde (APS), como a telemedicina e os prontuários eletrônicos, representa uma importante estratégia para ampliar e qualificar o acesso aos serviços de saúde. Essas ferramentas possibilitam a realização de consultas, orientações e processos de triagem à distância, promovendo maior agilidade na assistência e facilitando o acompanhamento dos usuários. Além disso, contribuem para a integração das informações clínicas, favorecendo a continuidade do cuidado e a tomada de decisões mais assertivas por parte dos profissionais de saúde. Essa abordagem mostra-se especialmente relevante para populações residentes em áreas remotas ou com dificuldades de deslocamento, ao reduzir barreiras geográficas e otimizar o tempo de resposta do sistema de saúde, tornando o acesso mais equitativo, eficiente e centrado no usuário.</p>
Otimização da atuação de equipes multidisciplinares	<p>A incorporação de diferentes profissionais nas equipes de Atenção Primária à Saúde (APS), como médicos, enfermeiros, psicólogos, assistentes sociais, entre outros, configura-se como uma estratégia essencial para a qualificação do cuidado prestado. A atuação multiprofissional permite a construção de uma abordagem mais ampla, integrada e centrada nas múltiplas necessidades dos usuários, contemplando não apenas os aspectos biológicos, mas também os fatores psicológicos e sociais envolvidos no processo saúde-doença. Além disso, favorece a troca de saberes entre os profissionais, fortalece o trabalho em equipe e amplia a resolutividade dos serviços, contribuindo para um atendimento mais humanizado, eficiente e alinhado aos princípios da integralidade e da equidade no âmbito da APS.</p>
Extensão do horário de funcionamento das unidades de APS	<p>A ampliação do horário de funcionamento das unidades de Atenção Primária à Saúde (APS), com a oferta de atendimentos em períodos noturnos e aos finais de semana, constitui uma estratégia relevante para a melhoria do acesso aos serviços de saúde. Essa medida possibilita maior flexibilidade na utilização dos serviços, atendendo especialmente usuários que enfrentam dificuldades para buscar atendimento nos horários convencionais, seja por questões laborais, familiares ou logísticas. Além disso, contribui para a redução de barreiras organizacionais, favorece a procura oportuna por cuidados e pode diminuir a sobrecarga de serviços de urgência, ao oferecer alternativas acessíveis e resolutivas no âmbito da APS. Dessa forma, promove-se um sistema mais inclusivo, equitativo e alinhado às necessidades da população.</p>
Programas de agendamento	<p>A implementação de sistemas de agendamento para consultas e exames na Atenção Primária à Saúde (APS) representa uma estratégia importante para a organização do fluxo assistencial e a melhoria do acesso aos serviços. Por meio de uma agenda estruturada, torna-se possível reduzir o tempo de espera, evitar a formação de filas extensas e promover maior previsibilidade no atendimento. Além disso, esse modelo favorece a pontualidade, otimiza o uso dos recursos disponíveis e contribui para uma melhor experiência do usuário, ao proporcionar um cuidado mais organizado, eficiente e alinhado às suas necessidades.</p>

Propagação da educação em saúde	A realização de campanhas de conscientização voltadas à população acerca da importância da Atenção Primária à Saúde (APS), dos serviços disponibilizados e das formas adequadas de utilização desses recursos configura-se como uma estratégia essencial para o fortalecimento do acesso de primeiro contato. Essas ações educativas contribuem para ampliar o conhecimento dos usuários sobre o funcionamento do sistema de saúde, promovendo o uso mais racional e oportuno dos serviços. Além disso, estimulam a busca precoce por cuidados, favorecem a prevenção de agravos e reforçam o papel da APS como principal porta de entrada do sistema, contribuindo para um modelo assistencial mais eficiente, resolutivo e centrado nas necessidades da população.
---------------------------------	--

Os resultados deste estudo evidenciam que a ampliação do horário de funcionamento das unidades de Atenção Primária à Saúde (APS) tem se consolidado como uma estratégia relevante para qualificar o acesso aos serviços. A extensão do atendimento para além do horário comercial tradicional possibilita que usuários com compromissos durante o dia — especialmente aqueles inseridos no mercado de trabalho — consigam buscar assistência junto à equipe multiprofissional sem prejuízo de suas atividades laborais (Cirino *et al.*, 2020).

Nesse âmbito, a limitação dos horários de atendimento configura-se como uma barreira organizacional importante, refletindo, muitas vezes, uma lógica centrada nas demandas do serviço, e não nas necessidades reais da população. Em contrapartida, a oferta de atendimentos em período noturno amplia significativamente as possibilidades de acesso, sobretudo para indivíduos com jornadas diurnas (Cirino *et al.*, 2020). Estudos adicionais indicam que essa estratégia contribui para a redução da procura por serviços de urgência e emergência, aliviando a sobrecarga hospitalar e favorecendo a atuação preventiva da APS (Pessoa, Gouveia, Correia, 2017). Contudo, ressalta-se que a simples ampliação do horário, de forma isolada, não garante a efetiva melhoria do acesso, sendo necessário considerar outros fatores estruturais, como a organização dos sistemas de agendamento (Oliveira *et al.*, 2024).

Em trabalhos diversos sobre a temática, aponta-se que o acesso aos serviços de saúde é influenciado por múltiplos determinantes, incluindo aspectos sociais — como horários de funcionamento, barreiras geográficas e questões étnicas — e fatores econômicos, a exemplo dos custos de deslocamento. Entre os resultados, o baixo desempenho no atributo de acesso de primeiro contato esteve associado a limitações estruturais, como a elevada demanda populacional por equipe de saúde e a insuficiente oferta de consultas. Além disso, a rigidez na organização dos serviços, incluindo horários fixos e vínculos trabalhistas pouco flexíveis, também contribui negativamente para esse cenário (Ferreira *et al.*, 2022; Machado *et al.*, 2021).

Diante desse panorama, torna-se imprescindível o investimento em recursos financeiros e organizacionais que possibilitem a ampliação do acesso, incluindo a expansão dos horários de atendimento e a superação de entraves legais que dificultam a implementação de jornadas noturnas e em finais de semana. Tais medidas são fundamentais para promover um modelo assistencial mais flexível, inclusivo e alinhado às necessidades da população (Ferreira *et al.*, 2022; Soder *et al.*, 2022; Will, Dalbello-Araujo, 2023).

Paralelamente, a implantação de sistemas de triagem nas unidades de APS tem se destacado como uma estratégia eficaz para qualificar o fluxo assistencial. A utilização de protocolos de classificação de risco permite direcionar os usuários de forma mais adequada, reduzindo o tempo de espera e assegurando prioridade aos casos mais graves. Ademais, essa abordagem favorece uma assistência mais resolutiva, ao identificar precocemente situações que demandam maior complexidade de cuidado e encaminhá-las de maneira apropriada (Ferreira *et al.*, 2022; Machado *et al.*, 2021; Park *et al.*, 2025).

Outro aspecto relevante diz respeito à incorporação de tecnologias no contexto da APS, que tem se mostrado um importante facilitador do acesso de primeiro contato. Ferramentas como a telessaúde permitem a realização de atendimentos e orientações à distância por diferentes profissionais da equipe, ampliando o alcance dos serviços, especialmente em regiões remotas, além de favorecer o acompanhamento de condições crônicas. Da mesma forma, recursos como o agendamento online e a disponibilização de informações em plataformas digitais contribuem para uma comunicação mais eficiente, ágil e transparente entre usuários e profissionais de saúde (De Vasconcelos *et al.*, 2024; Taques *et al.*, 2023).

Descrevendo outro ponto de suma relevância, a atuação de equipes multiprofissionais na APS tem demonstrado impacto positivo na ampliação do acesso. A integração entre médicos, enfermeiros, odontólogos e outros profissionais possibilita uma abordagem mais abrangente das necessidades dos usuários, promovendo cuidado integral, ações preventivas e maior coordenação da assistência. Essa perspectiva ampliada tende a resultar em melhores desfechos em saúde e maior satisfação por parte dos usuários (Oliveira *et al.*, 2023).

Adicionalmente, a realização de campanhas de conscientização constitui uma estratégia fundamental para fortalecer o papel da APS. Essas iniciativas permitem informar a população sobre os serviços disponíveis e orientar quanto ao uso adequado dos recursos, incentivando a busca precoce por atendimento. Ao promover maior conhecimento sobre o sistema de saúde, essas ações contribuem para a prevenção, o diagnóstico oportuno e o tratamento adequado das

condições de saúde, impactando positivamente a qualidade de vida da população (Fittipaldi, O'dwyer, Henriques, 2024; Machado *et al.*, 2021).

Por fim, e não menos importante, outro elemento encontrado refere-se à implementação de programas de agendamento, que têm demonstrado efeitos positivos na organização e eficiência dos serviços. Ao possibilitar o agendamento prévio de consultas e procedimentos, com maior flexibilidade de horários, os usuários passam a ter maior autonomia na gestão de seus cuidados. Essa estratégia contribui para a redução de filas, melhor aproveitamento dos recursos e aprimoramento da experiência do usuário no sistema de saúde (Costa, Silva, Jatobá, 2023).

CONCLUSÃO

As estratégias para facilitar o acesso de primeiro contato na Atenção Primária à Saúde (APS) envolvem um conjunto de ações organizacionais, tecnológicas e assistenciais voltadas à melhoria da acessibilidade e da resolutividade dos serviços. A ampliação do horário de funcionamento das unidades permite atender usuários com limitações de tempo, enquanto a implementação de sistemas de triagem contribui para priorizar casos conforme a gravidade. A incorporação de tecnologias, como telemedicina e prontuários eletrônicos, amplia o alcance dos serviços e otimiza a comunicação. O fortalecimento de equipes multiprofissionais possibilita uma abordagem integral e centrada no usuário. Além disso, a organização de sistemas de agendamento reduz filas e melhora o fluxo assistencial. Campanhas de educação em saúde também desempenham papel importante ao orientar a população sobre o uso adequado dos serviços. Essas estratégias, quando integradas, promovem maior equidade no acesso, melhoram a experiência do usuário e fortalecem o papel da APS como porta de entrada do sistema de saúde.

Garantir que os usuários consigam acessar os serviços de forma oportuna e adequada favorece não apenas o diagnóstico precoce e o tratamento eficaz, mas também a promoção da saúde em uma perspectiva integral. Nesse sentido, o fortalecimento da APS e o investimento contínuo na qualificação do acesso de primeiro contato mostram-se fundamentais para a construção de sistemas mais resilientes e centrados nas necessidades da população.

Como limitação deste estudo, destaca-se a influência de fatores contextuais e temporais sobre o acesso de primeiro contato, os quais podem variar conforme o cenário analisado, dificultando comparações diretas entre diferentes realidades ou períodos. Esse tema carece de

diversas outras pesquisas, envolvendo áreas geográficas ao redor de todo o território nacional, captando populações em suas diversas variabilidades.

Espera-se que os achados apresentados contribuam para o aprimoramento acadêmico e profissional, aproximando a produção científica da prática cotidiana dos serviços de saúde. Além disso, pretende-se estimular reflexões críticas acerca da forma como o acesso de primeiro contato é percebido por usuários, profissionais e gestores, subsidiando a formulação de estratégias mais eficazes e baseadas em evidências, com vistas à melhoria da qualidade da assistência e dos resultados em saúde da população.

REFERÊNCIAS

BENEVIDES, Jessica Lima et al. Atributos da atenção primária nas internações de crianças: acesso de primeiro contato e longitudinalidade. *Revista da Rede de Enfermagem do Nordeste*, v. 19, 2018.

CARDOSO, Elessandra Miranda et al. Acesso de primeiro contato e coordenação na Atenção Primária à Saúde: avaliação por enfermeiros. *Rev. Enferm. Digit. Cuid. Promoção Saúde*, v. 9, p. 01-07, 2024.

CIRINO, Ferla Maria Simas Bastos et al. O Acesso Avançado como estratégia de organização da agenda e de ampliação do acesso em uma Unidade Básica de Saúde de Estratégia Saúde da Família, município de Diadema, São Paulo. *Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade*, v. 15, n. 42, 2020.

CORDEIRO, Alexander Magno et al. Revisão sistemática: uma revisão narrativa. *Revista do Colégio Brasileiro de Cirurgias*, v. 34, n. 6, p. 428-431, 2007.

COSTA, Nilson do Rosário; SILVA, Paulo Roberto Fagundes da; JATOBÁ, Alessandro. A avaliação de desempenho da atenção primária: balanço e perspectiva para o programa Previne Brasil. *Saúde em Debate*, v. 46, p. 8-20, 2023.

DE VASCONCELOS, Marcela Karem dos Santos et al. Impacto das tecnologias de saúde na Atenção Primária à Saúde para atendimento e gestão. *Brazilian Journal of Implantology and Health Sciences*, v. 6, n. 4, p. 1052-1068, 2024.

FERREIRA, Renata Aparecida de Almeida et al. Avaliação da atenção primária à saúde: comparação entre modelos organizativos. *Interações (Campo Grande)*, v. 23, p. 489-503, 2022.

FITTIPALDI, Ana Lúcia de Magalhães; O'DWYER, Gisele; HENRIQUES, Patrícia. Educação em saúde na atenção primária: um olhar sob a perspectiva dos usuários do sistema de saúde. *Saúde e Sociedade*, v. 32, p. e211009pt, 2024.

MACHADO, Gilmar Antonio Batista et al. Avaliação de atributos da Atenção Primária à Saúde: a perspectiva dos profissionais. *Acta Paulista de Enfermagem*, v. 34, p. eAPE00973, 2021.

OLIVEIRA, Larayne Gallo Farias et al. Acesso de primeiro contato na Atenção Primária à Saúde: um atributo fundamental. *Revista Enfermagem Atual In Derme*, v. 98, n. 2, p. e024286-e024286, 2024.

OLIVEIRA, Larayne Gallo Farias et al. Longitudinalidade na atenção primária à saúde: explorando a continuidade do cuidado ao longo do tempo. *Arquivos de Ciências da Saúde da UNIPAR*, v. 27, n. 7, p. 3385-3395, 2023.

PAIM, Jairnilson Silva; ALMEIDA-FILHO, Naomar de. *Saúde coletiva: teoria e prática*. MedBook, 2023.

PARK, Hannah et al. Scoping review of nurse triage in primary care. *BMC Nursing*, v. 24, n. 1, p. 1104, 2025.

PAULA, Cristiane Cardoso de et al. Fatores que interferem no acesso de primeiro contato na atenção primária à saúde: revisão integrativa. *Rev Pesqui Cuid Fundam*, v. 8, n. 1, p. 4056-4078, 2016.

PESSOA, Bruno Henrique Soares; GOUVEIA, Eneline de Andrade Heráclio; CORREIA, Isabel Brandão. Funcionamento 24 horas para Unidades de Saúde da Família: uma solução para ampliação de acesso? Um ensaio sobre as “Upinhas” do Recife. *Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade*, v. 12, n. 39, p. 1-9, 2017.

SODER, Rafael Marcelo et al. Atributos da Atenção Primária à Saúde: elementos para o planejamento, monitoramento e avaliação em saúde. *Conjecturas*, v. 22, n. 17, p. 503-515, 2022.

STARFIELD, Barbara et al. *Atenção primária: equilíbrio entre necessidades de saúde, serviços e tecnologia*. 2006.

TAQUES, Taís Ivastcheschen et al. Expansão da telessaúde na Atenção Primária à Saúde e as desigualdades regionais no Brasil. *RECIIS (Online)*, p. 349-371, 2023.

WILL, Thuany Küster; DALBELLO-ARAÚJO, Maristela. Princípios da atenção primária à saúde nos dias de hoje: uma revisão. *Revista de Enfermagem e Atenção à Saúde*, v. 12, n. 2, 2023.