

QUALIDADE NO ATENDIMENTO DAS UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE: UMA REVISÃO DE LITERATURA

Laiane Nunes Bonfim¹
Tânia Pereira da Silva²
Henrique Cananosque Neto³
Érica Motta Moreira de Souza⁴
Rafaela Oliveira Ferreira⁵
Cássia Rozária da Silva Souza⁶
Krycia Renata da Rocha Conceição⁷
Vitória Magalhães Quireze⁸
Dayana Elizabeth da Silva Lima⁹

RESUMO: A Política Nacional de Atenção Básica vem de modo a assegurar o acesso e o acolhimento, onde a equipe da unidade deve receber e ouvir a comunidade, acolher, escutar e oferecer uma resposta positiva, diminuir danos e sofrimentos desta, reconhecer a corresponsabilidade do cuidar e assim tornar os sujeitos protagonistas na melhoria da qualidade da saúde. Nessa perspectiva, objetiva-se analisar a qualidade no atendimento das unidades básicas de saúde através de dados e informações obtidas em revisão literária. trata-se de um estudo de revisão sistemática de literatura, caracterizado por uma integração interpretativa dos resultados de estudos qualitativos, nas seguintes bases de dados: BDENF, Google Acadêmico, SCIELO, LILACS, coleção SUS e MEDLINE. A pesquisa realizada identificou 20 artigos nas bases de dados. Para um atendimento de qualidade a relação entre profissional-usuário será essencial para concretizar o atendimento. um ponto semelhante abordado nos estudos é sobre acolhimento. Este é destacado como a principal ferramenta para a ampliação do acesso e promoção da melhoria na qualidade. O estudo evidenciou que há divergência sobre a orientação dos serviços de Atenção Primária quando analisada na perspectiva dos profissionais e dos usuários. Dessa forma, além da necessidade constante de qualificação profissional das equipes de saúde, as unidades precisam também funcionar em conformidade com as necessidades dos usuários.

Palavras-chave: Atenção primária. Acolhimento. Relações Profissional-Paciente. Humanização da assistência. Qualidade da Assistência.

¹Enfermeira, Faculdade uninassau Petrolina, <https://orcid.org/0000-0003-1976-9234>.

²Medicina, Universidade de Gurupi - UNING, <https://orcid.org/0000-0002-8351-6517>.

³ Psicólogo e professor, Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (UNESP) Campus de Bauru/SP - <https://orcid.org/0009-0006-8783-5984>.

⁴ Enfermagem, Universidade Iguazu (UNIG) Nova Iguaçu RJ - <https://orcid.org/0000-0002-8611-2892>.

⁵Farmacêutica, Pós-graduanda em Saúde da Família, pela Universidade Estácio de Sá - <https://orcid.org/0009-0004-9317-0347>.

⁶Enfermeira, Doutora, pela Universidade Federal de Santa Catarina <https://orcid.org/0000-0001-9790-3713>.

⁷Educação física pela Universidade federal do Tocantins <https://orcid.org/0009-0007-9541-4669>.

⁸Medicina, PUC GO -Pontifícia Universidade Católica de Goiás, <https://orcid.org/0009-0000-7006-9909>.

⁹Medicina, Faculdade Integrada Tiradentes - FITS, Piedade, <https://orcid.org/0009-0005-8235-6370>.

INTRODUÇÃO

O ministério da saúde criou em 1994, o programa saúde da família (PSF), visando a reorganização da atenção básica do país. O intuito era a estratégia de expansão, qualificação e consolidação da atenção básica, aumentar a resolutividade e impacto na saúde de pessoas e coletividades e ter um serviço de referência e contrarreferência eficiente que assegure a integralidade das ações de saúde. O PSF é composto por uma equipe multiprofissional: um médico generalista; enfermeiro generalista; auxiliar ou técnico de enfermagem; e agentes comunitários de saúde. Pode ter também profissionais de Saúde Bucal, como cirurgião-dentista e auxiliar e/ou técnico em Saúde Bucal (BRASIL, 2022).

A atenção primária de saúde (APS) é a porta de entrada para os serviços, caracterizado por ações de saúde para o indivíduo, família e comunidade. Sua finalidade inclui promoção, proteção, prevenção de agravos, diagnóstico, tratamento, reabilitação, redução de danos e manutenção da saúde. A APS é o centro de comunicação de toda rede de atenção do SUS e é guiada por princípios como: universalidade, acessibilidade, continuidade do cuidado, integralidade, responsabilização, humanização e equidade, estabelecidos pela Política Nacional de Atenção Básica (DE OLIVEIRA, 2019).

A Política Nacional de Atenção Básica vem de modo a assegurar o acesso e o acolhimento, onde a equipe da unidade deve receber e ouvir a comunidade, acolher, escutar e oferecer uma resposta positiva, diminuir danos e sofrimentos desta, reconhecer a corresponsabilidade do cuidar e assim tornar os sujeitos protagonistas na melhoria da qualidade da saúde. Desse modo, com uma assistência humanizada será possível evidenciar características do processo de trabalho das equipes de saúde, com atribuições que é para todos os membros, e assim gerar o funcionamento correto da atenção básica (DO AMARAL, 2020).

A humanização é um dos principais pilares para melhoria na qualidade da atenção prestada pelos serviços de saúde do nosso país. Seu objetivo é estabelecer vínculo entre os profissionais-usuários-famílias, para melhorar fatores relacionados a saúde do usuário individual e da coletividade. A Política Nacional de Humanização (PNH) lançada em 2003, traz que o acolhimento é uma das principais ferramentas para práticas de produção e promoção da saúde, de forma a ampliar o acesso com a qualificação da escuta (FEITOSA, 2021).

O acolhimento é um instrumento de trabalho para todos os profissionais de saúde. O comprometimento e a capacitação desde, para acolher os usuários, oportuniza um cuidado diferenciado, valorizando a autonomia de todos. A aplicação do acolhimento na unidade proporciona resolutividade, vínculo e responsabilização entre o profissional e o usuário. Com isso, as falhas na sua implementação podem gerar diversos problemas de acesso aos serviços de saúde, principalmente na Atenção Primária (CAMARGO,2020).

É de extrema importância a qualidade da atenção prestada pelos serviços de saúde. Todos têm direito a respeito e dignidade. A qualidade no atendimento ao usuário implica em comunicar disponibilidade e demonstrar compreensão, e assim ajudá-lo a descobrir opções para seu problema. A atenção e o ouvir, são imprescindíveis para uma relação de respeito mútua. Foi criada em 2011 pelo Ministério da Saúde, o Programa Nacional de Melhoria do Acesso e Qualidade da Atenção Básica (PMAQ-AB), que busca o desempenho das equipes de APS com base em inúmeros padrões de qualidade. Seu objetivo é a ampliação do acesso e a melhoria da qualidade, com maior transparência e efetividade das ações governamentais direcionadas à Atenção Básica em Saúde (CASTRO,2020).

Ao ponderar sobre aspectos positivos que o acolhimento pode proporcionar para um serviço mais organizado e uma assistência qualificada e humanizada ao indivíduo e coletividade, com a intenção de melhorar as ações de profissionais de saúde inseridos nos serviços assistenciais da atenção primária. Nessa perspectiva, objetiva-se analisar a qualidade no atendimento das unidades básicas de saúde através de dados e informações obtidas em revisão literária.

METODOLOGIA

A metodologia deste trabalho trata-se de um estudo de revisão sistemática de literatura, com delineamento caracterizado por uma integração interpretativa dos resultados de estudos qualitativos utilizando 20 trabalhos científicos. O intuito é analisar e descrever os dados e informações selecionados, referente à qualidade do atendimento das unidades básicas de saúde, do Sistema Único de Saúde (SUS).

Para a busca dos documentos, foram utilizados, os seguintes descritores na base de dados: "Atenção Primária à Saúde" OR "Saúde da Família" OR "Enfermagem" OR "Atenção à Saúde" OR "Promoção da Saúde" OR "Cuidados de Enfermagem" OR "Humanização da Assistência" OR "Gestão em Saúde" OR "Acolhimento" OR "Qualidade

da Assistência à Saúde" OR "Relações Profissional-Paciente"; nas seguintes bases de dados: base de dados de Enfermagem (BDENF), Google Acadêmico, biblioteca virtual Scientific Electronic Library Online (SciELO), Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), coleção SUS e Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE).

Os critérios de inclusão utilizados no trabalho foram artigos entre os anos de 2019 a 2022, disponibilizados na íntegra. Foram selecionados 20 artigos que melhor se adequaram ao tema. Os estudos excluídos foram artigos duplicados ou fora da temática, pesquisas qualitativas que investigaram o significado do acolhimento entre os profissionais em ambiente hospitalar ou fora da atenção básica.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A pesquisa realizada identificou 20 artigos nas bases de dados. Após uma seleção dos títulos e texto completo, 10 artigos foram selecionados para compor o quadro 1. Como critério de escolha foram incluídos aqueles que mais enfatizavam sobre a qualidade no atendimento das unidades básicas de saúde (Quadro 1).

Quadro 1. Artigos selecionados.

ANO/AUTOR	TÍTULO	OBJETIVO	CONCLUSÃO
FEITOSA, 2021.	Práticas e saberes do acolhimento na atenção primária à saúde: uma revisão integrativa.	Identificar na literatura estudos que elucidem os saberes e práticas sobre acolhimento e como eles repercutem na prestação da assistência mais efetiva e humanizada.	O acolhimento configura-se como um grande desafio na estruturação do cuidado integral e como instrumento de importância fundamental para gestão e apreciação dos serviços de saúde.
MARTINS, 2019.	Desafios à prática do acolhimento na atenção primária em saúde no Brasil.	Identificar e analisar os principais desafios para a realização do acolhimento na APS no âmbito da ESF.	Os resultados apontaram que as principais dificuldades relacionadas ao acolhimento foram: relacionamento entre profissionais e usuários, sobrecarga de trabalho dos profissionais de saúde, ausência de espaço adequado para reorganizar o processo de trabalho as filas de espera. Tais fatores fragilizam a proposta do acolhimento e coloca em risco a longitudinalidade no cuidado para os usuários da APS no Brasil

<p>COSTA, 2020.</p>	<p>Avaliação da qualidade dos serviços de Atenção Primária à Saúde no município de São José de Ribamar, Maranhão, Brasil.</p>	<p>avaliar a qualidade dos serviços de APS no município a fim de subsidiar o planejamento de novas formas de organização, possibilitar o redirecionamento das práticas profissionais e auxiliar nos processos de tomada de decisão, respeitando-se as especificidades das realidades locais e regionais e almejando uma melhoria da qualidade dos serviços prestados à comunidade e, em última instância, o efetivo cumprimento dos princípios norteadores da APS e do SUS.</p>	<p>O estudo evidencia que há divergência sobre a orientação dos serviços de Atenção Primária do município para a APS quando analisada na perspectiva dos profissionais e dos usuários. Assim, as divergências encontradas nos resultados entre os sujeitos do estudo revelam que os serviços ofertados ainda não atendem todas as demandas de saúde da população nesse nível de atenção do município. Dessa forma, além do aperfeiçoamento técnico constante das equipes de saúde, as unidades precisam funcionar em conformidade com as necessidades dos usuários.</p>
<p>SHIMIZU, 2019.</p>	<p>Avaliação da qualidade da estratégia saúde da família no Distrito Federal.</p>	<p>Avaliar a qualidade da Estratégia Saúde da Família (ESF) participantes do no Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica do Distrito Federal (DF) na perspectiva dos usuários.</p>	<p>Os usuários do DF, quando conseguem acessar o sistema local, conseguem usufruir de diversos serviços, entretanto, o acesso ainda é uma barreira, sobretudo porque o próprio sistema não está preparado para atender as necessidades/preferências dos usuários. As dimensões concernentes ao enfoque familiar e à orientação para a comunidade são precárias, o que revela a necessidade de reflexão sobre o modelo de cuidado adotado no Distrito Federal.</p>
<p>FARIAS, 2019.</p>	<p>A percepção do usuário quanto a humanização no atendimento em unidades básicas de saúde do município de Floriano-pi.</p>	<p>Analisar a Percepção do usuário quanto a Humanização no Atendimento em Unidades Básicas de Saúde (UBS) do município de Floriano-PI.</p>	<p>Este estudo conseguiu analisar a percepção dos usuários na humanização da assistência nas UBSs referidas, ressaltando os anseios e desejos dos mesmos, no tocante à atenção pleiteada. Sendo assim, necessário desenvolver ações que priorizem o cuidado, o vínculo entre trabalhadores de saúde e usuários, o saber escutar e compreender aqueles que o buscam, e estabelecer o acolhimento como uma ferramenta que: possibilite a humanização do cuidado; ampliação do acesso dos usuários aos serviços de saúde; resolutividade dos problemas; coordenação os serviços; e</p>

			vinculação relações entre profissionais e usuários.
GUERREIRO, 2020.	Satisfação de usuários das unidades de saúde em Coari, Amazonas	analisou a qualidade da atenção em unidades básicas de saúde de Coari, Amazonas, Brasil	O atendimento na recepção foi considerado bom, mas os usuários se mostraram insatisfeitos com a disponibilidade de medicamentos. Na avaliação da limpeza do ambiente, as porcentagens ficaram entre bom e regular, e a estrutura física dos estabelecimentos de saúde foi considerada boa.
GOMES, 2021.	Determinantes da satisfação no atendimento das Unidades Básicas de Saúde (UBS).	analisar os determinantes da satisfação no atendimento das Unidades Básicas de Saúde (UBS).	De maneira geral, é possível afirmar que os principais determinantes da satisfação dos usuários das UBS no Brasil estão relacionados à forma como as UBSs são administradas e ao tratamento pessoal oferecido pelas equipes de profissionais de saúde. Isso pode ser constatado quando se observa que o tempo de espera, a privacidade, o respeito por parte da equipe de saúde e o fato de terem um tratamento mais pessoal, sendo chamados pelo nome, foram as principais variáveis que contribuíram para o aumento de satisfação. Em contrapartida, a infraestrutura tem pouco ou nenhum impacto.
PINTO, 2021.	Qualidade do atendimento na atenção primária do sistema único de saúde: revisão bibliográfica.	Analisar a qualidade do atendimento ao paciente, na atenção primária do Sistema Único de Saúde (SUS) através dos dados e informações obtidos na revisão bibliográfica, para que assim os profissionais que atuam na saúde tenham a percepção da visão diante de seus atendimentos.	Concluindo que a atenção para as unidades básicas é de extrema importância, afinal o primeiro atendimento à população parte do mesmo local, assim é atentado que medidas necessárias a serem tomadas sejam exigidas ao responsável pela organização e atendimento do local para que seja sempre visando o melhor atendimento e assistência à saúde da população.
CASTRO, 2020.	Impacto da qualidade da atenção primária à saúde na redução das internações por condições sensíveis	Analisar a associação entre a qualidade da atenção primária à saúde (APS) nos municípios brasileiros e o número de internações por condições sensíveis à atenção primária.	Os resultados deste estudo comprovaram que a APS de alta qualidade teve impacto na redução das internações por condições sensíveis à atenção primária, mesmo em contextos de desigualdade social. Dessa forma, investimentos políticos,

			institucionais e organizacionais precisam ser feitos a fim de promover a melhoria contínua da qualidade dos serviços de APS de todo o país.
DO AMARAL, 2020.	Acolhimento na atenção primária à saúde: revisão sistemática e metassíntese.	O objetivo do trabalho foi investigar as experiências e percepções dos profissionais da atenção primária à saúde sobre o acolhimento.	É necessário encarar o acolhimento como disparador de novos sentidos para a produção do viver e não só como ordenador de fluxos e decisões imediatas sobre a queixa do outro, pois como tecnologia de cuidado acolhimento vive na dobra entre acesso de um lado e terapêutica de outro.

Para um atendimento de qualidade a relação entre profissional-usuário será essencial para concretizar o atendimento. um ponto semelhante abordado nos estudos é sobre acolhimento. Este é destacado como a principal ferramenta para a ampliação do acesso e promoção da melhoria na qualidade na relação entre os profissionais e usuários.

Do Amaral (2020), traz elementos como a escuta qualificada, a atenção e a comoção com o usuário como uma prática de humanizar o cuidado aos usuários. Ainda destaca a classificação de risco e a análise da vulnerabilidade como etapas ao processo de acolher. Destaca-se uma prática profissional com comunicação, interpretação, negociação, estimular o vínculo, acalmar as ansiedades e buscar resoluções contextualizadas para os problemas.

Possíveis questões éticas que trazem insatisfação aos usuários destacam-se como: falta de privacidade e sigilo, de postura, escuta e comprometimento, de comunicação e de impessoalidade, além da dificuldade de acesso a atendimento especializado e falta de respeito e despreparo dos profissionais. Assim como, o tempo de espera para o indivíduo ser atendido, mesmo estando muito doente e a dificuldade de expor suas reclamações e propor sugestões para a melhoria do serviço (GOMES, 2021).

Feitosa (2021), traz em seu estudo possíveis fatores que interferem na aplicabilidade do acolhimento pelos profissionais, como a desvalorização da própria comunidade, poucos profissionais, assim como infraestrutura inadequada, escassez de treinamento das equipes, carência de materiais, e o não funcionamento da unidade. Destaca também, falta de conhecimento de profissionais sobre acolhimento e saúde da família, além da falta de comunicação.

Shimizu (2019), afirma que o acesso às equipes da ESF, ficam comprometidos devido ao tempo de espera para conseguir uma consulta e a restrição do horário de funcionamento por ser em horário comercial, levando a impossibilidade de resolução de problemas de saúde graves. Configurando-se em barreiras organizacionais que consequentemente afetam no acesso a unidade básica, e também compromete a qualidade do cuidado na APS.

Farias (2019), destaca o modelo assistencial que prioriza os dois lados: as necessidades de saúde dos usuários e a melhoria das condições de trabalho dos profissionais. Pois segundo o mesmo, isso irá favorecer a implementação da Política Nacional de Humanização agregando valor ao ser humano, incentivando um padrão de excelência na atenção dos serviços de saúde.

Os gestores das unidades irão interferir significativamente, de acordo com suas atitudes e formas de gerir. As contratações de profissionais qualificados e treinados e materiais disponibilizados podem representar muito sobre o resultado da perspectiva final (PINTO, 2021).

O comprometimento do acesso, falta de medicamentos e materiais pode levar muitos pacientes ao abandono de tratamentos, resultando em complicações do estado de saúde, e consequentemente, aumento nos gastos com atendimentos ambulatoriais e internações. O sistema público na maioria das vezes é a única forma de obter os remédios necessários para a maior parte dos usuários, a falta deles implicará em diversos problemas de saúde pública (GUERREIRO, 2020).

Por fim, Martins (2019), aponta à sobrecarga de trabalho dos profissionais como protagonista para ineficácia no acolhimento. Muitos profissionais enfrentam diariamente longas jornadas de trabalho para uma melhor qualidade de vida, gerando cansaço físico e emocional. E automaticamente afeta a qualidade do atendimento.

CONCLUSÃO

O estudo evidenciou que há divergência sobre a orientação dos serviços de Atenção Primária quando analisada na perspectiva dos profissionais e dos usuários. Dessa forma, além da necessidade constante de qualificação profissional das equipes de saúde, as unidades precisam também funcionar em conformidade com as necessidades dos usuários.

Os gestores e profissionais devem desenvolver métodos e avaliar a situação de saúde para descobrir meios que propiciem mudanças no processo de trabalho das equipes, em benefício dos usuários.

O acolhimento é uma ferramenta essencial na qualidade desse atendimento, pois ele possibilita a humanização do cuidado, a ampliação do acesso dos usuários aos serviços de saúde, a resolutividade dos problemas, a coordenação dos serviços; e melhora o vínculo entre profissionais e usuários.

Foi possível perceber que as variáveis que vão contribuir para o aumento de satisfação dos usuários e aumentar a procura pelos serviços são: o tempo de espera, privacidade, o respeito por parte da equipe e o tratamento mais pessoal; Situações como a sobrecarga de trabalho, irão causar angústia, carga exaustiva de trabalho e estresse emocional nos profissionais, que conseqüentemente irão contribuir para um atendimento inadequado.

A morosidade no atendimento, dificuldades para marcar consultas e realização de exames acabam gerando discrepância no papel da APS, deixando a comunidade desacreditada de sua função. Percebe-se que muitos desses problemas poderiam ser resolvidos na melhoria do acesso a esses serviços de forma que inclua a todos, capacitações para as equipes multidisciplinares, além de conscientizar a população a respeito dos diferentes níveis de atenção no Sistema Único de Saúde.

Ademais, este estudo indica a necessidade de se analisar com mais profundidade as barreiras para a integralidade na assistência qualificada. Espera-se que este estudo contribua para transformar e melhorar a qualidade do atendimento aos usuários das unidades básicas de saúde.

REFERÊNCIAS

Araújo, M. C. C., Acioli, S., Neto, M., de Armada, H. C. D., Bohusch, G., da Rocha, F. N., & da Silva, T. W. G. (2020). Protocolos de enfermagem na atenção primária à saúde: instrumento para qualidade do cuidado. **Cogitare Enfermagem**, 25.

Araujo, d. c., moreira, t. t., & da costa hidalgo, l. r. (2020). Qualidade do atendimento nas unidades de saúde da família no município de araguaína-to: a percepção dos usuários. **facit business and technology journal**, 1(17).

Amorim, T. S., Backes, M. T. S., Carvalho, K. M. D., Santos, E. K. A. D., Dorosz, P. A. E., & Backes, D. S. (2022). Gestão do cuidado de Enfermagem para a qualidade da assistência pré-natal na Atenção Primária à Saúde. **Escola Anna Nery**, 26.

Alves, A. D. N., Coura, A. S., França, I. S. X. D., Magalhães, I. M. D. O., Rocha, M. A., & Araújo, R. D. S. (2020). Acesso de primeiro contato na atenção primária: uma avaliação pela população masculina. **Revista Brasileira de Epidemiologia**, 23, e200072.

BRASIL. Ministério da saúde.

Camargo, D. S., & Castanheira, E. R. L. (2020). Ampliando o acesso: o Acolhimento por Equipe como estratégia de gestão da demanda na Atenção Primária à Saúde (APS). **Interface-Comunicação, Saúde, Educação**, 24, e190600.

Castro, D. M. D., Oliveira, V. B. D., Andrade, A. C. D. S., Cherchiglia, M. L., & Santos, A. D. F. D. (2020). Impacto da qualidade da atenção primária à saúde na redução das internações por condições sensíveis. **Cadernos de Saúde Pública**, 36, e00209819.

Costa, M. A., Alves, M. T. S. S. D. B., Branco, R. M. P. C., Castro, W. E. C., & Ramos, C. A. M. (2020). Avaliação da qualidade dos serviços de Atenção Primária à Saúde no município de São José de Ribamar, Maranhão, Brasil. **Interface-Comunicação, Saúde, Educação**, 24.

De Oliveira Mattos, J. C., & Balsanelli, A. P. (2019). A liderança do enfermeiro na atenção primária à saúde: revisão integrativa. **Enfermagem em foco**, 10(4).

Do Amaral Giordani, J. M., Unfer, B., Merhy, E. E., & Hilgert, J. B. (2020). Acolhimento na atenção primária à saúde: revisão sistemática e metassíntese. **Revista de APS**, 23(1).

Dos Santos Feitosa, M., Ribeiro, C. S., dos Santos, P. H. F., Cauduro, F. L. F., & Andrade, J. (2022). Intervenção no acolhimento na atenção primária em saúde: uma experiência. **Revista Recien-Revista Científica de Enfermagem**, 12(38), 375-384.

380

Feitosa, M. V. N., das Candeias, R., Feitosa, A. K. N., de Melo, W. S., Araújo, F. M., do Carmo, J. F., ... & Brito, A. O. R. (2021). Práticas e saberes do acolhimento na atenção primária à saúde: uma revisão integrativa. **Revista Eletrônica Acervo Saúde**, 13(3), e5308-e5308.

Farias, E. R. R., da Silva, A. M. C. S., de Albuquerque Sousa, I. N., Rocha, K. M. B. T., Leal, J. B. P., & de Albuquerque Sousa, V. (2019). A percepção do usuário quanto a humanização no atendimento em unidades básicas de saúde do município de floriano-pi. **ciaiq2019**, 2, 1497-1501.

Guerrero, A. F. H., Alves, A. P., Libório, G. L., Freitas, J. V. D., & Guerrero, J. C. H. (2020). Satisfação de usuários das unidades de saúde em Coari, Amazonas. **Revista Bioética**, 28, 500-506.

Gomes, M. A. V., Pinto, V. D. O., & Cassuce, F. C. D. C. (2021). Determinantes da satisfação no atendimento das Unidades Básicas de Saúde (UBS). **Ciência & Saúde Coletiva**, 26, 1311-1322.

Martins, B. E. P., & Passos, C. S. (2019). Desafios à prática do acolhimento na atenção primária em saúde no brasil. **REVISE-Revista Integrativa em Inovações Tecnológicas nas Ciências da Saúde**, 2.

Morais, I. C. O., Padilha, L. A. R., Vaz, N. R. P., & Nogueira, R. L. (2020). A percepção do usuário em relação à qualidade do atendimento na atenção primária à saúde. **Revista Eletrônica Acervo Saúde**, (50), e3465-e3465.

Oliveira Cavalcante, M. T., & Oliveira Cavalcante, M. S. . (2020). A prática do acolhimento na atenção primária à saúde: uma revisão integrativa. **Revista Multidisciplinar Em Saúde**, 1(2), 18.

Pinto, K. A., Tondo, J. R., & Rodrigues, G. M. (2021). Qualidade do atendimento na atenção primária do Sistema Único de Saúde: revisão bibliográfica. **Revista Liberum accessum**, 9(3), 19-29.

Shimizu, H. E., & Ramos, M. C. (2019). Avaliação da qualidade da estratégia saúde da família no Distrito Federal. **Revista Brasileira de Enfermagem**, 72, 367-374.

Timm, I. C., Rodrigues, A. M., Valverde, A. M., & Ribeiro, C. B. (2019). Avaliação da qualidade da assistência pré-natal em uma unidade básica de saúde do município de Pelotas-RS. **Brazilian Journal of Health Review**, 2(4), 3729-3735.