

SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE E ACESSO E UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS POR IDOSOS EM CAMPINA GRANDE, BRASIL.

Kaio Keomma¹
Aylene Bousquat²
Simone Schenkman³

RESUMO

O objetivo deste estudo é analisar a satisfação com o atendimento na Atenção Primária à Saúde e acesso e utilização dos serviços por idosos. Inquérito, realizado em domicílio, com idosos residentes em Campina Grande, Brasil, entre os anos de 2016 e 2017. Foram entrevistados 162 idosos, recrutados por amostragem probabilística. Realizou-se análises descritiva, univariada e múltipla, calculando-se a Razão de Prevalência (RP), o Pseudo – R^2 , o valor de P e o Intervalo de Confiança (IC). A satisfação com o atendimento na Atenção Primária à Saúde no idoso foi referida por 70% dos participantes, sendo proporcionalmente maior se obteve atendimento na última vez que procurou (RP: 1,6; IC95%: 1,07–2,36; $p=0,019$) e se afirmou receber visitas domiciliares de profissionais de saúde (RP: 1,2; IC95%: 0,99–1,40; $p=0,052$); e menor quando referido fila para atendimento superior a uma hora (RP: 0,73; IC95%: 0,57–0,93; $p=0,010$). A satisfação com o atendimento na Atenção Primária à Saúde para idosos, embora não desprezível, é inferior aos achados da literatura nacional e internacional, e está associada a aspectos de acesso e utilização de serviços.

Palavras-chave: Atenção Primária à Saúde; Saúde do Idoso; Satisfação do Paciente.

INTRODUÇÃO

A Atenção Primária à Saúde, embora estruturante para os sistemas de serviços de saúde, sobretudo no Brasil, está circunscrita a importantes desafios que se impõe à sua consolidação (CAVALCANTI; OLIVEIRA NETO; SOUSA, 2015), aos quais soma-se a elevação do contingente de idosos, que pode alcançar 73,5 milhões em algumas décadas (BORGES; CAMPOS; CASTRO E SILVA, 2015).

Demandas relacionadas, embora não unicamente, mas sobretudo, as doenças crônicas não-transmissíveis, comuns na população de idosos em ascensão (DANTAS et al., 2018) – consultas frequentes, medicação de uso continuado, exames diagnósticos e procedimentos

¹ Doutorando pelo Programa de Pós-Graduação em Saúde Pública da Universidade de São Paulo – SP, kaiokeomma@usp.br;

² Professora Doutora da Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo – SP, aylenebousquat@usp.br.

³ Doutoranda pelo Programa de Pós-Graduação em Saúde Pública da Universidade de São Paulo – SP, simoneschenkman@usp.br;

terapêuticos, dependência de cuidador, programas de promoção à saúde e prevenção – têm pressionado o sistema público de saúde, da qual depende de forma exclusiva uma parte expressiva dos brasileiros (BRASIL, 2013). Estes têm as unidades de Atenção Primária à Saúde, como a principal referência para atendimento (PNS, 2013).

Destarte empreendeu-se uma série de iniciativas para a melhoria da Atenção Primária a Saúde que a possibilitaram fazer frente aos seus desafios, que acompanharam o aumento populacional de idosos, incluindo a Política Nacional da Atenção Básica, a Política Nacional de Promoção da Saúde, o Pacto pela Saúde, a Política Nacional da Pessoa Idosa, o Programa de Expansão e Consolidação da Saúde da Família, o Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade na Atenção Básica, o Programa de Valorização dos Profissionais da Atenção Básica e o Projeto Mais Médicos – com interessantes impactos em seus indicadores, porém muitos entraves persistem (CAVALCANTI; OLIVEIRA NETO; SOUSA, 2015).

Nesse contexto, acredita-se que a satisfação com o atendimento, conceito de múltiplas dimensões e invariavelmente complexo de ser avaliado, sobretudo pela multiplicidade de abordagens teóricas e metodológicas a partir das quais pode ser apreendida (ESPERIDIÃO; TRAD, 2006; MISHIMA et al., 2010; OLIVEIRA; GUIRARDELLO, 2006), mais ainda quando associada a aspectos de acesso e utilização de serviços, pode oferecer subsídios para compreender, ainda que indiretamente, a qualidade da atenção ofertada (STARFIELD, 2002). Esta, na Atenção Primária à Saúde, pode ser particularmente afetada por incontáveis fatores de prestação direta de cuidado, sociodemográficas e de condição de saúde (ARRAZOLA-VACAS; PAYÁ-HEVIA; RODRIGUEZ-ESTEBAN, 2015; PÉREZ-ROMERO et al., 2016).

Poder-se-ia dizer que, em um contexto de elevação do contingente populacional de idosos, e tendência de manutenção da expansão desta população para as próximas décadas (BORGES; CAMPOS; CASTRO E SILVA, 2015), de um lado, e as crescentes demandas por eles apresentadas, particularmente à Atenção Primária à Saúde, que deve ser a base de todo o sistema de serviços de saúde (ARRAZOLA-VACAS et al., 2015; PÉREZ-ROMERO et al., 2016), do outro, a satisfação com o atendimento é um potente indicador a ser considerado para a melhoria da qualidade (MISHIMA et al., 2010).

Assim, embora sabidamente a investigação da satisfação com o atendimento, tal como se pretende com o presente estudo, seja relevante em todos os níveis de atenção, é sobretudo na Atenção Primária à Saúde que merece destaque, por ser a porta de entrada prioritária, de maior contato com usuários (ARRAZOLA-VACAS et al., 2015; PÉREZ-ROMERO et al., 2016). Evidenciando associações com aspectos de acesso e utilização de serviços em idosos,

uma população em expansão, é, pois, indispensável ao seu planejamento e a sua gestão (ARRAZOLA-VACAS et al., 2015).

METODOLOGIA

Estudo do tipo inquérito, realizado em domicílio, com idosos atendidos na Atenção Primária à Saúde, residentes na cidade de Campina Grande, interior do estado da Paraíba na Região Nordeste do Brasil, entre os anos de 2016 e 2017.

Estimou-se uma amostra probabilística com a fórmula $n = N.Z^2.p.(1-P) / Z^2.p.(1-p) + e^2.(N-1)$. Considerando a população residente de idosos com 60 anos ou mais (N=36.720); a variável associada nível de confiança de 95% (Z=1,96); o erro amostral (e=5%); e a proporção que se esperou encontrar (p=88%), obteve-se um *n* de 162 participantes. Estes foram incluídos após a consideração dos critérios de elegibilidade, que consistiram em ter sido atendido em uma unidade de Atenção Primária à Saúde há pelo menos um ano que antecedeu o estudo e residir na zona urbana.

A coleta de dados foi realizada no domicílio dos participantes, a partir de um formulário padrão, contemplando variáveis sociodemográficas, de satisfação e de acesso e utilização dos serviços. As análises foram realizadas no *Software Stata*, versão 14.0, considerando as variáveis de forma dicotomizada: sexo (feminino e masculino); idade (menor que 70 anos, maior ou igual a 70 anos); cor (negros e brancos); anos de estudo (menor ou igual a cinco anos e maior que cinco anos); analfabetismo (sim e não); renda *per-capita* (até um salário mínimo e maior que um salário mínimo); e, ainda, variáveis de acesso e utilização de serviços: satisfação com o atendimento (satisfeito e insatisfeito); utilização de serviços do sistema público de saúde de forma exclusiva (não utiliza e utiliza); obtenção de atendimento na atenção primária à saúde (não obteve e obteve); fila para atendimento (de até uma hora e superior a uma hora); comunicação com o profissional de saúde (inadequada e adequada); recebimento de visitas domiciliares por profissionais de saúde (não recebeu e recebeu); participação em programas de promoção e prevenção em saúde (não participa e participa).

Descreveram-se as frequências absolutas e relativas de variáveis sociodemográficas, para visualizar o perfil dos participantes. Para as variáveis utilizadas para investigar associações entre satisfação (variável dependente) e aspectos de acesso e utilização de serviços (variáveis independentes), inicialmente aplicou-se o teste de hipóteses Exato de Fisher, para análise descritiva, e, em seguida, processou-se análises univariada (não ajustada) e múltipla (ajustada) com a Regressão de *Poisson*. Calculou-se a Razão de Prevalência (RP)

como medida de associação e o Pseudo-R² como variação explicada pelas variáveis e modelos. Ademais, foram descritos o Intervalo de Confiança (IC) e o valor de P.

Os preceitos éticos elencados na resolução 466/12, do Conselho Nacional de Saúde (CNS), foram observados, obtendo-se o Certificado de Apresentação para Apreciação Ética de número 62471316.4.0000.5187, do Comitê de Ética da Universidade Estadual da Paraíba.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A seguir descrevem-se, segundo variáveis sociodemográficas, as características dos idosos atendidos na Atenção Primária à Saúde e participantes deste estudo (Tabela 1).

Tabela 1 – Caracterização dos participantes da pesquisa. Campina Grande/PB, Brasil, 2017.

Variáveis	n(%)
<i>Sexo</i>	
Feminino	109(67,3)
Masculino	53(32,7)
<i>Idade*</i>	
< 70 anos	80(51,9)
≥70 anos	78(48,2)
<i>Cor</i>	
Negros	104(64,2)
Branco	58(35,8)
<i>Estudo[‡]</i>	
≤ 5 anos	90(55,56)
> 5 anos	72(44,4)
<i>Analfabetismo</i>	
Sim	39(24,1)
Não	123(75,9)
<i>Renda per capita</i>	
Até 1 salário mínimo	148(91,4)
> 1 salário mínimo	14(8,6)

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

N= 162; *Variável dicotomizada com base na média aritmética (x=70±8); [‡]Variável dicotomizada com base na média aritmética (x=5±4);

A satisfação com o atendimento na Atenção Primária à Saúde para idosos foi de 70% e, quando analisada descritivamente, segundo aspectos de acesso e utilização de serviços, conforme apresentado abaixo, foi proporcionalmente maior entre aqueles que utilizam o sistema público de saúde de forma exclusiva ($p=0,033$), obtiveram atendimento na última vez que procuraram ($p=0,001$), esperaram menos de uma hora para atendimento (0,007) e que referiram receber visitas domiciliares de profissionais de saúde (0,014) (Tabela 2).

Tabela 2 – Análise descritiva entre aspectos de acesso e utilização de serviços de saúde e satisfação. Campina Grande/PB, Brasil, 2017.

Variáveis	Satisfação com o atendimento		P valor
	Sim n (%)	Não n(%)	
Utilização de serviços do sistema público de saúde de forma exclusiva			0,033
Não Utiliza	36(60,0)	24(40,0)	
Utiliza	78(76,5)	24(23,6)	
Obtenção de atendimento na última vez que procurou			0,001
Não obteve	13(43,3)	17(56,7)	
Obteve	101(76,5)	31(23,5)	
Espera para atendimento			0,007
De até 1h	83(77,6)	24(22,4)	
Superior a 1h	31(56,6)	24(43,6)	
Comunicação com o profissional de saúde			0,106
Inadequada	10(52,6)	9(47,4)	
Adequada	104(72,7)	39(27,3)	
Recebimento de visitas domiciliares por profissionais de saúde			0,014
Não recebeu	81(65,3)	43(34,7)	
Recebeu	33(86,8)	5(13,2)	
Participação em programas de promoção e prevenção em saúde			0,617
Não participa	98(69,5)	43(30,5)	
Participa	16(76,2)	5(23,8)	

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

N= 162; P valor: Teste de Fisher;

A seguir, em modelo univariado (Tabela 3) e múltiplo (Tabela 4), analisaram-se associações entre a satisfação com o atendimento e aspectos de acesso e utilização de

serviços. Verificou-se, no modelo final ajustado, a sua elevação quando se obteve atendimento (aRP: 1,6; IC95%: 1,07–2,36; p=0,019) e se afirmou receber visitas domiciliares (aRP: 1,2; IC95%: 0,99–1,40; p=0,052); e redução quando referido espera para atendimento superior a uma hora (aRP: 0,73; IC95%: 0,57–0,93; p=0,010).

Tabela 3 – Análise univariada entre satisfação com o atendimento na Atenção Primária e Saúde para idosos e aspectos de acesso e utilização de serviços de saúde (modelo não ajustado). Campina Grande/PB, Brasil, 2017.

Variáveis	RP(IC95%)	P	R ²
Utilização de serviços do sistema público de saúde de forma exclusiva			
Não Utiliza	1	0,042	0,0048
Utiliza	1,27(1,01 – 1,61)		
Obter atendimento na última vez que procurou			
Não obteve	1	0,008	0,014
Obteve	1,77(1,16 – 2,69)		
Espera para atendimento			
De até 1h	1	0,014	0,0078
Superior a 1h	0,73(0,56 – 0,94)		
Comunicação com o profissional de saúde			
Inadequada	1	0,149	0,0034
Adequada	1,38(0,89 – 2,14)		
Recebimento de visitas domiciliares por profissionais de saúde			
Não recebeu	1	0,002	0,0059
Recebeu	1,33 (1,11 – 1,59)		
Participação em programas de promoção e prevenção em saúde			
Não participa	1	0,495	0,004
Participa	1,11(0,84 – 1,43)		

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

N= 162; RP: Razão de Prevalência; P valor: Teste de Fisher; R²: Pseudo R².

Tabela 4 – Análise múltipla entre satisfação com o atendimento na Atenção Primária e Saúde para idosos e aspectos de acesso e utilização de serviços de saúde (modelo ajustado; R^2 : 0,33). Campina Grande/PB, Brasil, 2017.

Variáveis	aRP(IC95%)	P
Utilização de serviços do sistema público de saúde de forma exclusiva		
Não Utiliza	1	0,277
Utiliza	1,14(0,90 – 1,42)	
Obter atendimento na última vez que procurou		
Não obteve	1	0,019
Obteve	1,60(1,07– 2,36)	
Espera para atendimento		
De até 1h	1	0,010
Superior a 1h	0,73(0,57 – 0,93)	
Comunicação com o profissional de saúde		
Inadequada	1	
Adequada	1,33(0,89 – 2,00)	0,164
Recebimento de visitas domiciliares por profissionais de saúde		
Não recebeu	1	0,052
Recebeu	1,19 (0,99 – 1,41)	
Participação em programas de promoção e prevenção em saúde		
Não participa	1	0,483
Participa	1,11(0,86 – 1,37)	

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

N= 162; aRP: Razão de Prevalência ajustada; P valor: Teste de Fisher; R^2 : Pseudo R^2 .

A prevalência de satisfação com o atendimento na Atenção Primária à Saúde para idosos, aferida neste estudo em 70%, não é desprezível, embora inferior aos achados de importante estudo nacional, cuja satisfação esteve em 76% (PROTÁSIO et al. 2017), e de outro no qual se verificou 81% (BRANDAO; GIOVANELLA; CAMPOS, 2013). Considerando-se, porém, a literatura internacional, verificaram-se patamares mais elevados, de até 90% (NUNU; MUNYEWENDE, 2017; SENITAN; ALHAITI; GILLESPIE, 2018; TRANBERG et al., 2018).

A Atenção Primária à Saúde, não obstante fundamental na estruturação de um sistema de serviços de saúde, está circunscrita a uma multiplicidade de aspectos que obstam a sua

consolidação, tais como dificuldades orçamentárias, problemas na gestão do trabalho, deficiências na formação profissional dos seus recursos humanos, infraestrutura, informatização, modelo de atenção, intersectorialidade (CAVALCANTI; OLIVEIRA NETO; SOUSA, 2015); e isto, como colocado, pode explicar, ao menos em parte, o não alcance de um patamar mais elevado de satisfação, conforme observado para os idosos neste estudo.

O fato de estar associada a certas peculiaridades inerentes à prestação de cuidado (PÉREZ-ROMERO et al., 2016) – obter atendimento quando procurado, receber visitas domiciliares de profissionais de saúde e tempo de espera, no caso deste estudo – o que explicita a importância de aspectos de acesso e utilização de serviços, é mandatório ter presente que a satisfação com o atendimento é multideterminada, porquanto influenciada, além destes, por características sociodemográficas, como idade, sexo, renda e escolaridade, bem como com o estado de saúde, que não foram o foco deste estudo, mas que são relevantes no quadro geral de sua determinação (ARRAZOLA-VACAS; PAYÁ-HEVIA; RODRIGUEZ-ESTEBAN, 2015; PÉREZ-ROMERO et al., 2016; PROTASIO et al., 2017).

A satisfação com o atendimento da Atenção Primária à Saúde não representa um indicador direto de qualidade, mas indireto (STARFIELD, 2002), porquanto melhor avaliada por medidas de processo, estrutura e resultados, conforme literatura clássica (DONABEDIAN, 1988). A sua compreensão, contudo, mais ainda quando considerado aspectos de acesso e utilização de serviços, pode aproximar os formuladores de política dos seus desafios, principalmente para aquele nível de atenção, enquanto porta de entrada prioritária (ARRAZOLA-VACAS et al., 2015; PÉREZ-ROMERO et al., 2016), que está mais próximo aos usuários, os quais tendem a ser cada vez mais idosos, com demandas complexas para serem gerenciadas (MEDEIROS et al., 2017).

Não obstante importante para o desenvolvimento de evidências a respeito da satisfação com o atendimento na Atenção Primária à Saúde, associado a aspectos de acesso e utilização de serviços, para idosos, crê-se que este estudo apresenta as seguintes limitações: abordagem da satisfação de forma dicotomizada, que não permitiu a sua análise mais crítica; não análise de aspectos socioeconômicos e os relacionados ao estado de saúde que sabidamente estão relacionados com satisfação; e utilização de amostras sem base populacional, o que dificulta a generalização de resultados.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A satisfação com o atendimento na Atenção Primária à Saúde para o idoso foi inferior aos achados da literatura nacional e internacional, e esteve associada a aspectos de acesso e utilização de serviços – conseguir atendimento, esperar por mais de uma hora para atendimento e receber visitas domiciliares de profissionais de saúde – que devem ser considerados para a sua consolidação à emergente população de idosos, que tende continuar crescendo e a demandar atenção do sistema de serviços de saúde.

REFERÊNCIAS

ARRAZOLA-VACAS, M., PAYÁ-HEVIA, J., RODRIGUEZ-ESTEBAN, L. ¿Qué factores ayudan a explicar la satisfacción con la Atención Primaria en España? *Revista de Calidad Asistencial*, v. 30, n. 5, p. 226-236, 2015. Disponível em: <
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1134282X15000858#tbl0010>>. Acesso em: 26 mar 2019.

BONADIMAN, R.L. et al. Nível de satisfação dos usuários e verificação do conhecimento dos farmacêuticos em farmácias públicas do Espírito Santo, Brasil. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 23, n. 2, p. 627 – 638, 2018. Disponível em: <
<https://www.scielo.org/pdf/csc/2018.v23n2/627-638/pt> >. Acesso em: 25 mai 2019.

BORGES, M. G.; CAMPOS, M. B.; CASTRO E SILVA, L. G. Transição da estrutura etária no Brasil: oportunidades e desafios para as próximas décadas. In: ERVATTI, L. G.; BORGES, G. M.; JARDIM, A. P. (Org.). **Mudança demográfica no Brasil no início do século XXI: Subsídios para as projeções das populações**. Brasília, DF: IBGE, 2015.

BRANDÃO, A.L.R.B.; GIOVANELLA, L.; CAMPOS, C.E.A. Avaliação da atenção básica pela perspectiva dos usuários: adaptação do instrumento EUROPEP para grandes centros urbanos brasileiros. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 18, n.1, p. 103-114, 2013. Disponível em: <
<http://www.scielo.br/pdf/csc/v18n1/12.pdf>>. Acesso em: 25 mai 2019.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE. Pesquisa Nacional de Saúde. Acesso e utilização dos serviços de saúde, acidentes e violências. Brasília, DF: IBGE, 2013.

CAVALCANTI, P.C.S; OLIVEIRA NETO, A.V.; SOUSA, M.F. Quais são os desafios para a qualificação da Atenção Básica na visão dos gestores municipais? **Saúde Debate**, v. 39, n. 105, 323 – 323, 2015. Disponível em: <
<https://www.scielo.org/pdf/sdeb/2015.v39n105/323-336/pt> >. Acesso em: 25 mai 2019.

DANTAS, I. C.; PINTO JÚNIOR, E.P. MEDEIROS, K.K.A.S.; SOUZA, E.A. Perfil de morbimortalidade e os desafios para a atenção domiciliar do idoso brasileiro. **Revista Kairós Gerontologia**, São Paulo, v. 20, n. 1, p. 93-108, 2017. Disponível em: <
<https://revistas.pucsp.br/kairós/article/view/2176-901X.2017v20i1p93-108/22192> >. Acesso em: 25 mai 2019.

DONABEDIAN, A. The Quality of Care: How Can It Be Assessed? *JAMA*, v. 260, n.12, p. 1743-1748, 1988. Disponível em: < <https://jamanetwork.com/journals/jama/article-abstract/374139>>. Acesso em: 26 mar 2019.

ESPERIDIÃO, M.A.; TRAD, L.A.B. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. *Cad Saude Publica*, v. 22, n. 3, p. 1267 – 1276, 2006. Disponível em: < <https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/3469/1/777777777.pdf> >. Acesso em: 25 mai 2019.

GOMIDE, M.F.S., et al. A satisfação do usuário com a atenção primária à saúde: uma análise do acesso e acolhimento. *Interface: comunicação e saúde*. Disponível em: < <https://www.scielo.org/pdf/icse/2017.nahead/10.1590/1807-57622016.0633> >. Acesso em: 25 mai 2019.

NUNU, W.N. MUNYEWENDE, P.O. Patient satisfaction with nurse-delivery primary health care services in Free State and Gauteng provinces, South Africa: A comparative study. *Afr J Prim Health Care Fam Med*, v. 9, n. 1, p. 1-8, 2017. Disponível em: < <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5417171/>>. Acesso em: 26 mar 2019.

STARFIELD, B. *Atención primaria: Equilibrio entre necesidades de salud, servicios y tecnología*. Barcelona: Masson; 2004.

MEDEIROS, K.K.A.S.; PINTO JÚNIOR, E.P.; BOUSQUAT, A.; MEDINA, M.G. O desafio da integralidade no cuidado ao idoso, no âmbito da Atenção Primária à Saúde. *Saúde Debate*, v. 41, n. spe3, 288 – 294, 2017. Disponível em: < http://www.scielo.br/pdf/sdeb/v41nspe3/en_0103-1104-sdeb-41-spe3-0288.pdf>. Acesso em: 25 mai 2019.

OLIVEIRA, A.M.L.; GUIRARDELLO, E.B. Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem: comparação entre dois hospitais. *Rev Esc Enferm USP*, v. 40, n. 1, p. 71 – 77, 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v40n1/a09v40n1.pdf> >. Acesso em: 25 mai 2019.

MISHIMA S.M., et al. A assistência na saúde da família sob a perspectiva dos usuários. *Rev Latino-Am Enfermagem*, v. 18, n. 3, p. 436 – 443, 2010. Disponível em: < http://www.scielo.br/pdf/rlae/v18n3/pt_20.pdf >. Acesso em: 25 mai 2019.

PÉREZ-ROMERO, S.; GASGÓN-CÁNOVAS, J.J.; SALMERON-MARTINEZ, D.; PARRA-HIDALGO, P.; MONTEAGUDO-PIQUERAS, O. Características sociodemográficas y variabilidad geográfica relacionada con la satisfacción del paciente en Atención Primaria. *Revista de Calidad Asistencial*, v. 31, n. 5, p. 300-308, 2016. Disponible en: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1134282X16300148>>. Acesso em: 26 mar 2019.

PINTO, H.A.; SOUSA, A.N.A.; FERLA, A.A. O Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica: várias faces de uma política inovadora. *Saúde Debate*, v. 38, n. spe, 358 – 372, 2014. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/sdeb/v38nspe/0103-1104-sdeb-38-spe-0358.pdf> >. Acesso em: 25 mai 2019.

PROTASIO, A.P.L.; GOMES, L.B.; MACHADO, L.S.; VALENÇA, A.N.G. User satisfaction with primary health care by region in Brazil: 1st cycle of external evaluation from PMAQ-AB. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 22, n. 6, p. 1829-1844, 2017. *Disponível em:* <http://www.scielo.br/pdf/csc/v22n6/en_1413-8123-csc-22-06-1829.pdf>. Acesso em: 26 mar 2019.

SENITAN, M; ALHAITI A.H.; GILLESPIE, J. Patient satisfaction and experience of primary care in Saudi Arabia: a systematic review. *International Journal for Quality in Health Care*, v. 30, n. 10, p. 751-759, 2018. *Disponível em:* <<https://academic.oup.com/intqhc/article/30/10/751/5025759>>. Acesso em: 26 mar 2019.

STARFIELD, B. **Atenção primária: equilíbrio entre necessidade de saúde, serviços e tecnologia**. Brasília: Unesco, Ministério da Saúde, 2002.

TRANBERG, M.; VEDSTED, P.; BECH, B.M.; CHRISTENSEN, M.B.; BIRKELAND, S.; MOTH, G. Factors associated with low patient satisfaction in out-of-hours primary care in Denmark - a population-based cross-sectional study. *BMC Fam Pract*, V. 19, n. 15, p.1-10, 2018. *Disponível em:* <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5765708/pdf/12875_2017_Article_681.pdf>. Acesso em: 26 mar 2019.

AGRADECIMENTOS

Os autores agradecem a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES, pelo apoio para a realização desta pesquisa.