

ENTRE FLUXOS E FUNÇÕES: RELATO DE EXPERIÊNCIA SOBRE A PERCEPÇÃO DE USUÁRIOS DA ESF EM UMA UBS DE EUNÁPOLIS/BAHIA

FLOWS AND FUNCTIONS: AN EXPERIENCE REPORT ON USERS' PERCEPTIONS OF THE FHS IN A PHU IN EUNÁPOLIS, BAHIA

Flaelma Almeida da Silva¹

Brenda Ivny Lima Silva²

Bárbara Ivina Lima Silva³

Diana de Lima⁴

Tatiana Santana dos Santos⁵

Resumo: O presente artigo apresenta uma vivência acadêmica originada em projeto de extensão universitária vinculado ao curso de Medicina da Faculdade Pitágoras de Eunápolis. O estudo adota uma abordagem perceptiva, voltada à análise da opinião de usuários da Estratégia Saúde da Família (ESF) quanto ao fluxo de atendimento e às funções exercidas pela equipe multiprofissional da Unidade Básica de Saúde São João Batista. Foram utilizados instrumentos estruturados para coleta de dados com base em questionário composto por dezenove perguntas fechadas, aplicadas a uma amostra de treze usuários. Os resultados revelaram que 61,5% avaliaram o atendimento como “regular” e 38,5% como “bom” ou “excelente”, sem registros de respostas negativas. Em relação à escuta profissional, 46,1% afirmaram ser “sempre escutados” e 38,5% relataram ser escutados apenas “às vezes”, apontando

1 Mestre em Educação, Professora CETSC na Faculdade Pitágoras de Medicina de Eunápolis.

2 Discente do Curso de Medicina na Faculdade Pitágoras de Medicina de Eunápolis.

3 Especialista Hematologia Clínica - Centro Universitário Doutor Leão Sampaio.

4 Doutora em Ciências da Engenharia Ambiental, Professora CETSC na Faculdade Pitágoras de Medicina de Eunápolis.

5 Mestre em Saúde, Ambiente e Biodiversidade, Professora de PINESC na Faculdade Pitágoras de Medicina de Eunápolis.



práticas comunicacionais positivas, porém inconsistentes. No que se refere ao conhecimento da equipe sobre as condições de saúde da comunidade, 69,2% demonstraram percepção positiva, enquanto 30,8% apontaram algum grau de desconhecimento. Os principais desafios de acesso relatados foram a longa fila de espera (53,8%) e a ausência de informações (23,1%). As sugestões de melhoria mais citadas incluíram o aprimoramento da estrutura física da unidade, seguido pelo aumento do número de profissionais e o fortalecimento da comunicação com os pacientes. A experiência seguiu os princípios éticos exigidos para pesquisas com seres humanos, mediante assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) por todos os participantes, além da anuência formal da Secretaria Municipal de Saúde de Eunápolis para a execução da atividade na unidade. Conclui-se que o fortalecimento da escuta ativa e da integração entre ensino, serviço e comunidade representa um caminho essencial para qualificar a atenção primária e potencializar os efeitos transformadores da extensão universitária.

Palavras-chave: Estratégia Saúde da Família. Relato de Experiência. Extensão Universitária. Atenção Primária à Saúde. Percepção do Usuário.

Abstract: This article presents an academic experience developed within a university extension project linked to the Medicine program at Faculdade Pitágoras de Eunápolis. The study adopts a perceptual approach focused on analyzing users' opinions regarding the service flow and the functions performed by the multidisciplinary team of the Family Health Strategy (FHS) at the São João Batista Basic Health Unit. Structured instruments were used for data collection, based on a questionnaire composed of nineteen closed-ended questions applied to a sample of thirteen users. The results showed that 61.5% rated the service as "regular" and 38.5% as "good" or "excellent", with no negative responses recorded. Regarding professional listening, 46.1% stated they are "always listened to" and 38.5% reported being listened to "sometimes", indicating positive but inconsistent communication practices. As for the team's knowledge of community health conditions, 69.2% demonstrated a positive



perception, while 30.8% identified some degree of unawareness. The main challenges to accessing the unit were long waiting lines (53.8%) and lack of information (23.1%). The most frequently mentioned improvement suggestions included enhancing the physical infrastructure of the unit, followed by increasing the number of professionals and improving communication with patients. The experience adhered to the ethical principles required for research involving human subjects, with all participants signing an Informed Consent Form and formal authorization obtained from the Eunápolis Municipal Health Department for the implementation of the activity. It is concluded that strengthening active listening and integrating teaching, service, and community represent essential paths to improving primary health care and enhancing the transformative effects of university extension.

Keywords: Family Health Strategy. Experience Report. University Extension. Primary Health Care. User Perception.

Introdução

Atenção Primária à Saúde no Brasil, orientada pelos princípios do Sistema Único de Saúde (SUS) e fundamentada em ações de prevenção, promoção, recuperação e reabilitação da saúde. Sua implantação visa à reorganização do processo de trabalho nas unidades básicas, com foco na integralidade, longitudinalidade e vínculo com a comunidade (Arantes et al., 2016). Nesse contexto, a escuta ativa dos usuários, a clareza nas funções profissionais e a eficiência do fluxo de atendimento tornam-se elementos essenciais para a efetividade da atenção.

A relevância de se investigar a percepção dos usuários sobre os serviços prestados pela ESF reside na compreensão de que a qualidade do cuidado é influenciada não apenas por indicadores biomédicos, mas também pela experiência subjetiva do paciente diante do sistema de saúde. Conforme apontam Moimaz et al. (2010), a satisfação e a percepção do usuário refletem, em grande medida, o desempenho funcional da unidade e a qualidade das interações estabelecidas com os profissionais de



saúde.

Ao considerar a percepção como categoria analítica, é possível acessar dimensões mais sutis da relação entre serviço e população, identificando lacunas na comunicação, falhas na escuta e descompassos entre o planejamento institucional e as reais necessidades da comunidade. A atenção a esses aspectos permite não apenas o aprimoramento técnico da equipe, mas também o fortalecimento de um cuidado mais humanizado e responsivo (Garcia et al., 2020).

Nesse sentido, o presente estudo se justifica por integrar-se às ações de extensão universitária e por promover uma vivência formativa que articula ensino, pesquisa e serviço. A atividade foi desenvolvida por discentes do curso de Medicina da Faculdade Pitágoras de Eunápolis, no âmbito da disciplina Práticas Interdisciplinares de Interação Ensino, Serviço e Comunidade (PINESC), em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde. O campo empírico delimitou-se à Unidade Básica de Saúde (UBS) São João Batista, situada na zona urbana do município.

O problema central que orienta esta experiência refere-se à seguinte questão: como os usuários da UBS São João Batista percebem o fluxo de atendimento e as funções desempenhadas pelos profissionais da Estratégia Saúde da Família (ESF)? Essa pergunta emerge da constatação de que, apesar dos avanços estruturais na Atenção Básica, muitas unidades ainda enfrentam dificuldades em comunicar com clareza seus processos internos e em garantir uma escuta sistemática e efetiva da população adscrita.

A base teórica que sustentará a análise dos dados apoia-se em autores que discutem a organização da ESF, a escuta qualificada, a longitudinalidade do cuidado e os determinantes da satisfação dos usuários com os serviços de saúde. Entre eles, destacam-se os estudos de Falkenberg et al. (2014), sobre educação em saúde e humanização do cuidado; Azeredo et al. (2007), que abordam a importância das visitas domiciliares na construção do vínculo territorial; e Kessler et al. (2019), que discutem a longitudinalidade como eixo estruturante da resolutividade na atenção primária.

Além disso, as diretrizes do Ministério da Saúde (Brasil, 2000) estabelecem a territorialização, a interdisciplinaridade e a participação comunitária como pilares da ESF, os quais servem de referência



normativa para a análise crítica das respostas dos usuários. As contribuições de Ferreira et al. (2019) sobre a educação permanente também orientam a compreensão da formação profissional em saúde como processo contínuo, sensível às demandas concretas do território.

A percepção dos usuários, neste trabalho, é compreendida como expressão de suas vivências acumuladas no uso cotidiano dos serviços da UBS. Essa abordagem permite problematizar aspectos do acolhimento, da comunicação interpessoal, do acesso à informação e da clareza nos papéis desempenhados por agentes comunitários, enfermeiros e médicos da ESF. A análise dessas dimensões pode oferecer subsídios para a melhoria da qualidade do atendimento e para o fortalecimento do controle social.

A experiência aqui relatada também cumpre importante função pedagógica ao oportunizar aos discentes um contato crítico com a realidade do SUS, promovendo uma formação que transcende o saber técnico e alcança a dimensão ética, relacional e territorial do cuidado. A partir da escuta ativa e da sistematização dos achados, a proposta é devolver à comunidade uma análise construída com base em sua própria voz, respeitando os princípios da participação e da corresponsabilidade.

Dessa forma, o presente relato de experiência propõe-se a descrever e analisar, à luz da literatura especializada, os dados obtidos junto aos usuários da UBS São João Batista, com ênfase nas percepções relacionadas ao fluxo de atendimento, à escuta profissional e às funções desempenhadas pela equipe da ESF. Busca-se, assim, contribuir para a produção de conhecimento comprometido com o fortalecimento da Atenção Básica e com a qualificação ética e política da formação médica.

Metodologia

O presente relato de experiência foi desenvolvido no âmbito da integração das disciplinas Práticas Interdisciplinares de Interação Ensino, Serviço e Comunidade (PINESC) e Ciência, Extensão e Transformação da Saúde na Comunidade (CETSC), como atividade de extensão universitária realizada por discentes do curso de Medicina da Faculdade Pitágoras de Eunápolis. A atividade



ocorreu na Unidade Básica de Saúde (UBS) São João Batista, localizada no município de Eunápolis, Bahia, com a anuência formal da Secretaria Municipal de Saúde.

A proposta metodológica adotada foi de natureza quanti-qualitativa, com ênfase na abordagem perceptiva dos usuários da Estratégia Saúde da Família (ESF). O instrumento utilizado foi um questionário estruturado, composto por dezenove perguntas objetivas com alternativas de múltipla escolha, contemplando aspectos relacionados ao fluxo de atendimento, escuta profissional, organização da unidade e funções da equipe multiprofissional.

A amostra foi composta por 13 (treze) usuários da UBS, selecionados de forma aleatória e voluntária, respeitando a diversidade de faixa etária, escolaridade e gênero. A aplicação dos questionários foi conduzida pelos discentes em abordagem direta, com linguagem acessível e escuta atenta, buscando garantir a clareza das perguntas e a compreensão plena por parte dos participantes.

Durante a atividade, os princípios éticos que regem a pesquisa com seres humanos foram rigorosamente observados. Todos os participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), após serem devidamente informados sobre os objetivos, métodos e caráter não-intervencionista da experiência. A identidade dos participantes foi preservada, assegurando sigilo e confidencialidade dos dados.

A análise dos resultados foi realizada em duas etapas. Primeiramente, as respostas fechadas foram tabuladas e organizadas em gráficos de barras, permitindo a visualização das frequências relativas para cada pergunta selecionada. Em seguida, os dados foram discutidos à luz do referencial teórico previamente estabelecido, com o objetivo de interpretar criticamente as percepções relatadas pelos usuários e confrontá-las com os princípios e diretrizes da ESF.

A sistematização dos dados não teve intenção de generalização, mas sim de aprofundar a compreensão sobre a experiência local da comunidade com os serviços da Atenção Primária à Saúde. Como relato de experiência extensionista, esta metodologia permitiu não apenas a coleta de dados significativos, mas também a vivência acadêmica concreta dos estudantes na interface entre formação médica e realidade do SUS.



Análise e Discussão dos Resultados

A interpretação dos dados obtidos junto aos usuários da Unidade Básica de Saúde São João Batista foi orientada por um referencial teórico que contempla autores que discutem, de forma crítica, o funcionamento da Estratégia Saúde da Família (ESF), os princípios da Atenção Primária à Saúde e os elementos subjetivos que compõem a experiência do usuário. As contribuições de Arantes et al., (2016) foram fundamentais para compreender a ESF como um modelo que busca reestruturar o processo de trabalho na Atenção Básica, com foco na integralidade, territorialização e vínculo. Esses princípios serviram de base para analisar se, na percepção dos usuários, tais diretrizes estão sendo efetivamente aplicadas na prática cotidiana da unidade investigada.

A escuta ativa, apontada por Garcia et al. (2020) como uma habilidade profissional essencial no acolhimento, foi identificada nos discursos dos usuários como uma prática presente, porém inconstante. A literatura destaca que a escuta qualificada envolve mais do que disponibilidade auditiva: trata-se de uma competência relacional que estrutura a confiança e a efetividade do cuidado. Neves (2021) acrescenta que falhas na comunicação entre profissionais e usuários comprometem a fluidez do atendimento, a adesão aos tratamentos e a clareza dos fluxos institucionais, indicando a necessidade de qualificação permanente das equipes nesse campo.

A ausência de atividades educativas como elemento destacado positivamente pelos usuários também encontra respaldo na literatura. Segundo Fernandes et al. (2019), embora a educação em saúde seja um dos pilares da ESF, muitas vezes ela é relegada a um papel secundário nas rotinas das unidades, com ações desarticuladas ou pontuais, o que limita sua função formativa e emancipadora. Esse achado reforça a importância da valorização das práticas educativas como estratégia de vínculo, orientação e promoção do autocuidado.

Outro aspecto relevante refere-se à percepção dos usuários sobre a presença e o conhecimento da equipe de saúde em relação ao território. Azeredo et al. (2007) enfatizam que a territorialização, por si só, não garante vínculo com a comunidade: é necessário que a equipe desenvolva ações efetivas



de aproximação, como visitas domiciliares, reconhecimento das vulnerabilidades locais e presença qualificada nos espaços de escuta coletiva. Os dados revelam que, embora parte dos participantes perceba proximidade com os profissionais da unidade, há também manifestações de distanciamento, apontando lacunas na relação equipe-território.

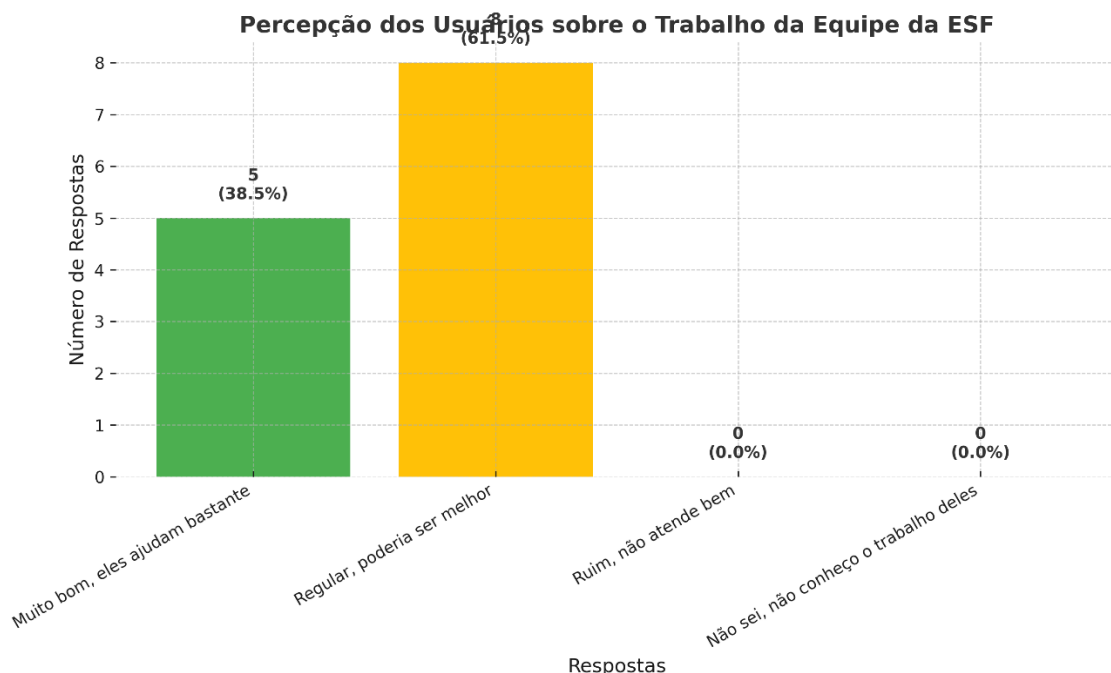
A análise dos dados obtidos junto aos treze usuários da UBS São João Batista revela aspectos centrais sobre o funcionamento da Estratégia Saúde da Família (ESF) na perspectiva dos próprios sujeitos atendidos. Ao adotar uma abordagem perceptiva, o estudo buscou evidenciar, de forma sistemática, como os usuários interpretam a qualidade do serviço, os desafios de acesso e o papel desempenhado pelos profissionais da unidade.

Os dados foram coletados por meio de um questionário com dezenove perguntas fechadas. Para fins analíticos, cinco dessas perguntas foram selecionadas por sua representatividade no tocante aos objetivos do estudo. As respostas foram organizadas em gráficos de barras, permitindo a observação clara da distribuição das percepções.

O primeiro achado relevante diz respeito à avaliação geral sobre o trabalho da equipe da ESF. A maior parte dos usuários classificou o desempenho como “regular, poderia ser melhor”, enquanto uma parcela menor o considerou “muito bom, eles ajudam bastante”. Nenhuma resposta indicou desconhecimento do trabalho da equipe ou uma avaliação negativa.



Gráfico 1: Avaliação do trabalho da equipe da ESF pela comunidade



Fonte: Pesquisa de campo, 2024.

Esse dado sinaliza uma percepção intermediária sobre o desempenho dos profissionais da ESF. Embora o serviço não seja percebido como ruim, a prevalência da avaliação “regular” demonstra a existência de expectativas não plenamente atendidas. Isso indica que, mesmo diante de uma atuação considerada minimamente satisfatória, há uma demanda latente por aprimoramento.

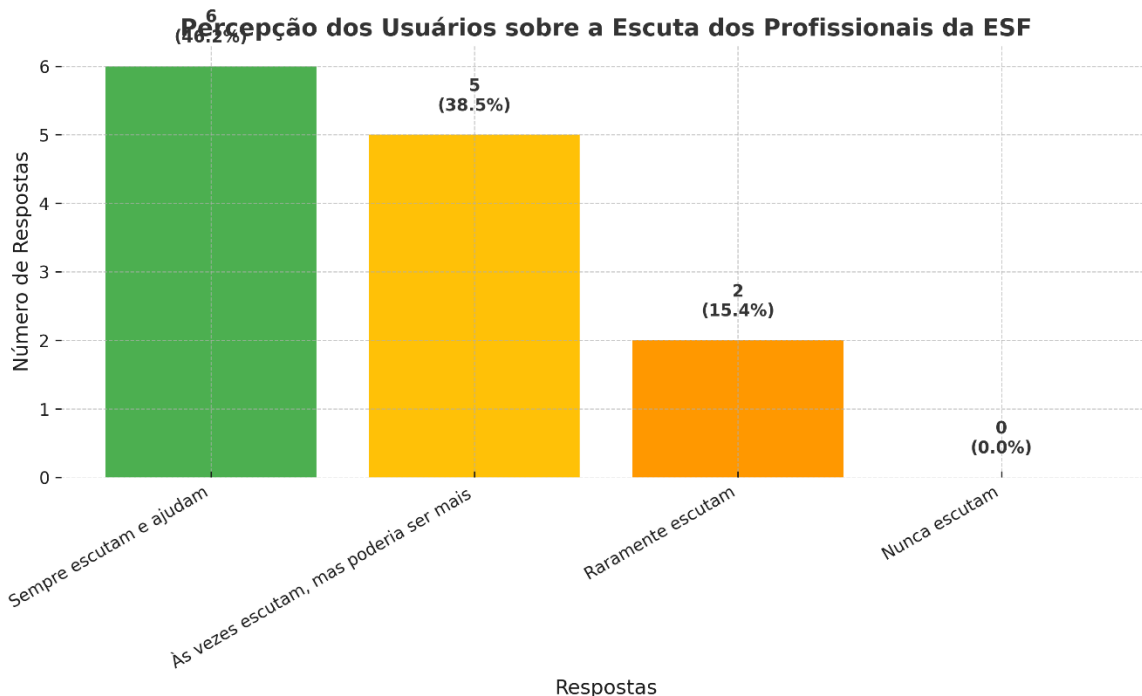
Por outro lado, o fato de nenhuma resposta ter sido registrada nas categorias “ruim” ou “não conheço o trabalho deles” revela um aspecto positivo: os usuários reconhecem a presença e atuação da equipe. Isso indica que os profissionais estão inseridos no cotidiano da comunidade e que há um mínimo de vínculo estabelecido.

A segunda questão analisada abordou a escuta das dúvidas e preocupações dos usuários por parte dos profissionais da ESF. A maioria respondeu que “sempre escutam e ajudam”, seguida por “às vezes escutam, mas poderia ser mais”. Apenas duas pessoas disseram que “raramente escutam”, e



nenhuma indicou que “nunca escutam”.

Gráfico 2: Percepção dos usuários sobre a escuta ativa dos profissionais



Fonte: Pesquisa de campo, 2024.

Esse resultado é significativo, pois aponta que a escuta ativa é praticada, embora com oscilações. A escuta é elemento essencial da integralidade do cuidado, sendo um marcador importante de humanização na Atenção Primária. A existência de respostas na categoria “às vezes escutam” revela certa irregularidade nesse aspecto, o que pode afetar a confiança do usuário no serviço.

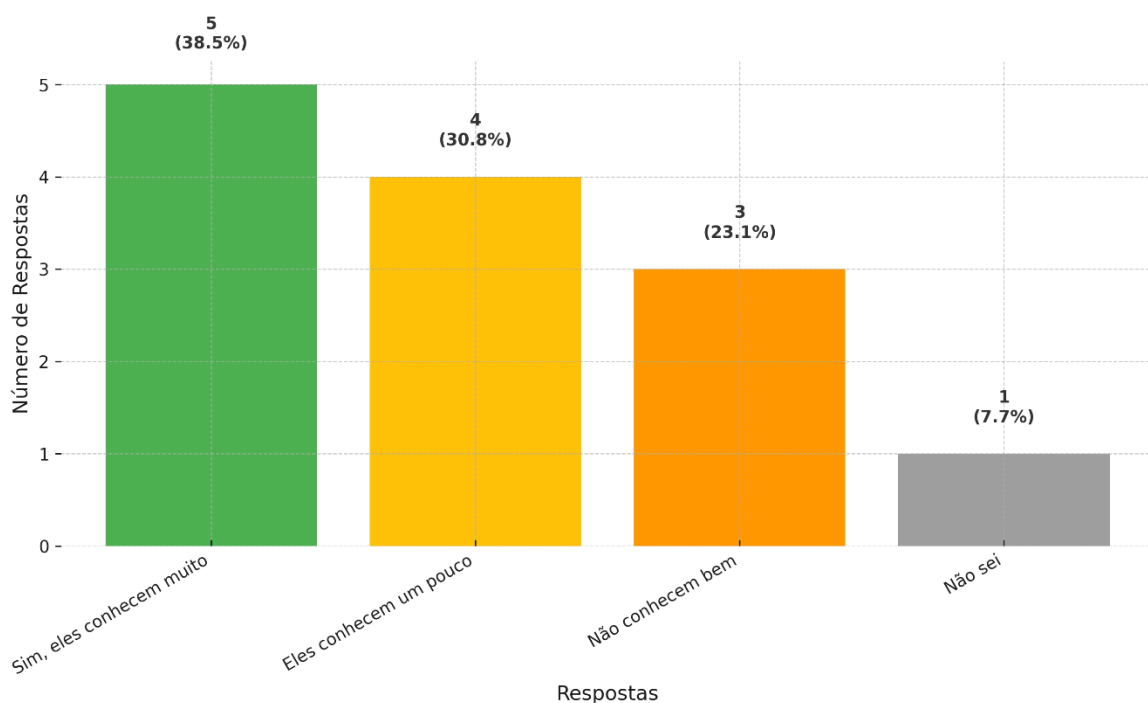
Ainda assim, o dado mais expressivo, de que 46,2% sentem-se sempre escutados, demonstra que parte da equipe se empenha em estabelecer uma comunicação empática. Isso sugere que os profissionais compreendem, ao menos parcialmente, o valor da escuta como instrumento de acolhimento e cuidado.

A terceira pergunta analisada investigou se os usuários sentem que a equipe da ESF conhece



bem a saúde da comunidade. A maioria respondeu afirmativamente, sendo que cinco pessoas disseram que “sim, conhecem muito”, e quatro afirmaram que “conhecem um pouco”. Três disseram que “não conhecem bem”, e uma declarou “não sei”.

Gráfico 3: Percepção sobre o conhecimento da equipe acerca da comunidade



Fonte: Pesquisa de campo, 2024.

Esses dados demonstram que a maioria reconhece algum grau de proximidade entre equipe e território, o que é coerente com o modelo da ESF, fundamentado na territorialização e vínculo. No entanto, o fato de haver respostas que apontam desconhecimento parcial ou total sugere a necessidade de intensificar ações como visitas domiciliares e escuta comunitária.

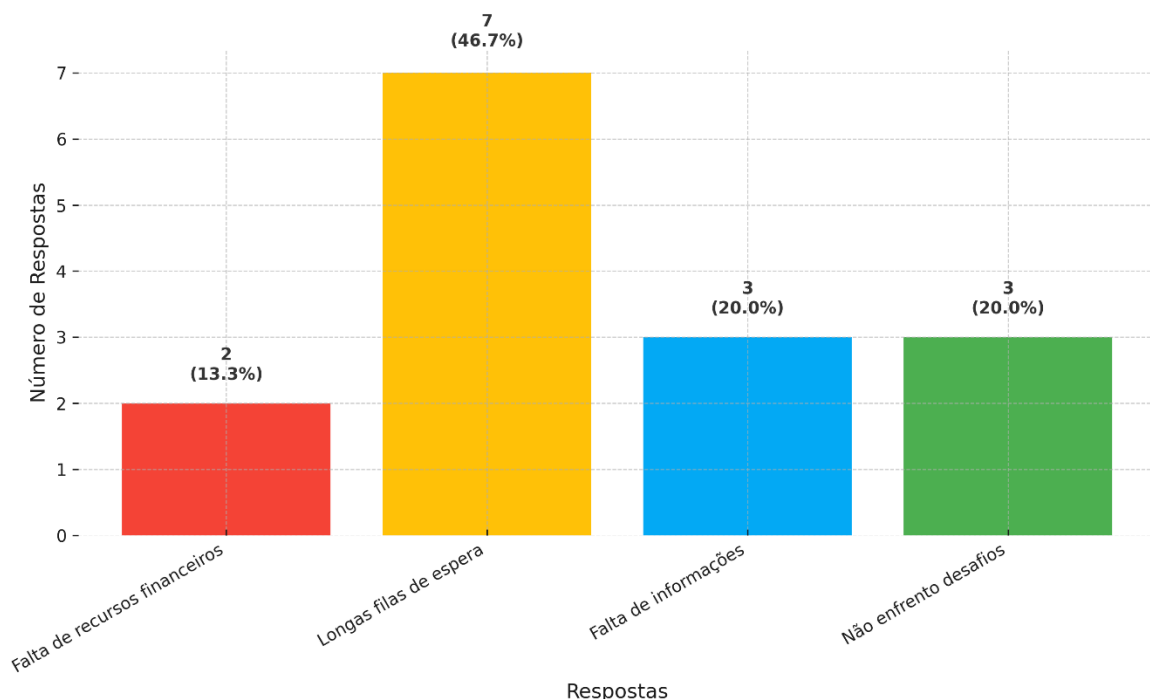
Essa percepção de desconhecimento pode estar associada à rotatividade de profissionais, à sobrecarga de demandas ou à ausência de ações sistemáticas de vigilância em saúde. Como indicado por Azeredo et al. (2007), o vínculo territorial só se consolida com a presença ativa e regular da



equipe nos espaços de vida da população.

A quarta questão abordou os principais desafios enfrentados pelos usuários para acessar os serviços da UBS. A resposta mais frequente foi “longa fila de espera”, seguida por “falta de informação” e “falta de recursos financeiros”. Um pequeno grupo declarou não enfrentar dificuldades.

Gráfico 4: Principais barreiras de acesso relatadas pelos usuários



Fonte: Pesquisa de campo, 2024.

Esse achado revela uma dimensão estrutural do problema. A fila de espera, como apontada por mais da metade dos entrevistados, indica um gargalo no fluxo interno da unidade. Trata-se de um obstáculo que impacta negativamente a satisfação e a continuidade do cuidado, sobretudo quando associado à falta de comunicação clara sobre horários, profissionais disponíveis e formas de agendamento.

A ausência de informação como segundo maior desafio reforça a ideia de que a comunicação



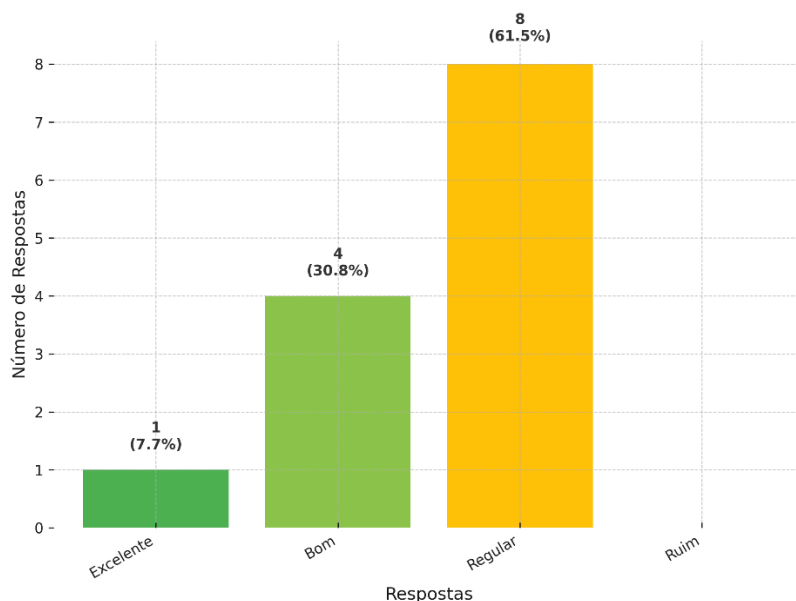
entre unidade e comunidade ainda é frágil. Isso pode comprometer a adesão aos serviços e gerar desinformação quanto aos direitos, fluxos e possibilidades terapêuticas oferecidas pela Atenção Básica.

A quinta pergunta investigada questionou como os usuários avaliam a qualidade geral do atendimento recebido. A maioria respondeu “regular”, seguido por “bom” e apenas uma resposta para “excelente”. Não houve respostas para “ruim”.

A predominância da resposta “regular” é coerente com as demais percepções levantadas. O dado reforça a noção de que, embora o serviço funcione e cumpra parcialmente suas funções, há lacunas perceptíveis para o usuário, especialmente no que se refere ao acolhimento, à comunicação e ao acesso.

A resposta “excelente”, embora isolada, indica que há experiências positivas individualizadas, que podem servir como referência interna de boas práticas. No entanto, o número restrito de respostas nesta categoria evidencia que essas boas práticas ainda não se tornaram padrão dentro da unidade.

Gráfico 5: Avaliação da qualidade do atendimento recebido na UBS



Fonte: Pesquisa de campo, 2024.



Além das questões objetivas, o questionário contou com uma etapa final em que os usuários puderam sugerir melhorias. As respostas mais frequentes foram o aumento do número de profissionais e o aprimoramento da comunicação com os pacientes. Outros apontamentos incluíram o desejo de maior oferta de serviços e a valorização das atividades educativas.

A sugestão de aumento da equipe, manifestada pelos usuários, está em consonância com estudos que relacionam a sobrecarga dos profissionais da ESF a uma organização precária dos serviços, marcada pela escassez de pessoal, excesso de demandas e falta de planejamento territorializado. Segundo Assis et al. (2020), a insatisfação dos trabalhadores da Atenção Primária está diretamente associada à distribuição inadequada de recursos humanos, comprometendo tanto o tempo de atendimento quanto a capacidade de escuta e a resolutividade das ações. A percepção dos usuários sobre esses aspectos, portanto, oferece um indicativo estratégico para a gestão, no sentido de readequar a composição das equipes e garantir maior efetividade no cuidado.

Já a demanda por melhor comunicação aponta que, mesmo havendo experiências pontuais de escuta ativa, os usuários ainda percebem falhas na devolutiva, na clareza das informações e na continuidade do cuidado. Neves (2021) ressalta que a comunicação entre profissionais da saúde e usuários permanece um dos principais entraves na Atenção Primária, afetando o vínculo e a adesão ao tratamento. A ausência de atividades educativas como ponto de destaque nas falas dos entrevistados reforça esse diagnóstico: de acordo com Fernandes et al. (2019), apesar de previstas nas diretrizes da ESF, as ações de educação em saúde são frequentemente secundarizadas ou executadas de modo desarticulado, o que compromete sua potência emancipadora.

Por fim, os dados analisados permitem visualizar um cenário em que a atuação da equipe da ESF é reconhecida, mas ainda limitada por barreiras operacionais e relacionais. O predomínio da avaliação “regular” entre os usuários está relacionado, segundo Silva et al. (2015), à fragmentação da comunicação institucional, à insuficiência de práticas de acolhimento contínuo e à fragilidade no vínculo territorial. Essas limitações, ainda que não configurem uma percepção negativa do serviço,



indicam a urgência de se fortalecer o planejamento local, com foco na escuta qualificada, na presença territorial efetiva e na reestruturação dos fluxos internos de atendimento.

A escuta ativa, embora presente em algumas situações, ainda carece de sistematização que garanta sua efetividade como prática central no acolhimento e na humanização do cuidado. De acordo com Garcia et al. (2020), escutar não é apenas ouvir, mas exige do profissional habilidades específicas de comunicação, empatia e interpretação da realidade vivida pelo usuário. Quando essa escuta ocorre de forma fragmentada ou não qualificada, há perda de vínculo e redução da adesão ao cuidado. Além disso, como aponta Neves (2021), a ausência de estratégias de comunicação organizacional prejudica a compreensão dos fluxos internos e compromete o percurso do usuário pelos serviços, gerando confusão, insegurança e descontinuidade no atendimento.

A percepção dos usuários sobre o nível de conhecimento da equipe em relação ao território reafirma a importância da territorialização como eixo estruturante da Estratégia Saúde da Família. No entanto, conforme demonstrado por Azeredo et al. (2007), a simples presença da equipe em determinada área geográfica não garante vínculo efetivo com a comunidade: esse vínculo é construído por meio de ações regulares, como visitas domiciliares, escuta comunitária e reconhecimento das singularidades do território. Quando essas ações são ausentes ou inconsistentes, os usuários tendem a avaliar o serviço como distante e desarticulado de suas reais necessidades. Essa fragilidade compromete a lógica da atenção contínua e integral, como também foi identificado por Silva et al. (2015) ao analisarem a percepção de usuários em outras unidades do SUS.

Considerações Finais

Os dados obtidos no presente relato de experiência permitiram compreender, a partir da perspectiva dos usuários, os principais aspectos que favorecem e limitam o funcionamento da Estratégia Saúde da Família em uma unidade básica localizada no município de Eunápolis/BA. A análise evidenciou que, embora haja reconhecimento da atuação da equipe, persistem desafios



relacionados à comunicação, à escuta ativa e ao conhecimento territorial. Essas dimensões, embora estruturantes na concepção da ESF, ainda se manifestam de forma parcial, comprometendo a integralidade e a humanização do cuidado.

A predominância de avaliações classificadas como “regulares” revela uma percepção intermediária quanto à qualidade do serviço, indicando que os usuários identificam a existência de atenção, mas também percebem falhas na organização do atendimento e nos fluxos de informação. A ausência de menções espontâneas às ações educativas e à promoção em saúde reforça a necessidade de resgate dessas práticas no cotidiano das equipes, em conformidade com as diretrizes da Atenção Primária. Tais lacunas evidenciam um cenário em que o acesso é garantido, mas a resolutividade e o vínculo ainda precisam ser fortalecidos.

A escuta dos usuários como estratégia de avaliação do serviço mostrou-se fundamental para o reconhecimento de elementos que, muitas vezes, escapam aos indicadores quantitativos clássicos. As sugestões de melhoria apresentadas, como o aumento de profissionais e o aprimoramento da comunicação, sinalizam não apenas demandas pontuais, mas desafios estruturais que exigem planejamento de recursos humanos, revisão dos fluxos institucionais e qualificação contínua das equipes. Ao colocar em evidência a voz do usuário, este estudo reafirma o valor da participação social na construção de políticas públicas sensíveis ao território.

Conclui-se que o presente trabalho, ao valorizar a percepção dos sujeitos como instrumento de análise e transformação dos serviços, contribui para uma abordagem ampliada da avaliação em saúde. A experiência aqui relatada reforça o papel estratégico da extensão universitária na aproximação entre ensino, serviço e comunidade, favorecendo a produção de conhecimentos comprometidos com a realidade social e com a melhoria do SUS. A replicação de pesquisas com essa abordagem pode fortalecer a escuta qualificada como ferramenta metodológica e política, orientando ações mais coerentes com as necessidades dos usuários e com os princípios do cuidado integral.



Referências

ARANTES, L. J.; SHIMIZU, H. E.; MERCHÁN-HAMANN, E. Estratégia Saúde da Família: aspectos relacionados à atuação das equipes que influenciam a satisfação dos usuários. *Ciência & Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 21, n. 9, p. 2939–2950, 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/QhK6nmLjqSYnNfsRXZTL3mx>. Acesso em: 30 jun. 2025.

ASSIS, B. C. S.; SOUSA, G. S.; SILVA, G. G. da; PEREIRA, M. O. Que fatores afetam a satisfação e sobrecarga de trabalho em unidades da atenção primária à saúde? *Revista Acervo Saúde*, vol. 12, n. 6, 2020. Disponível em: dialnet.unirioja.es+15researchgate.net+15acervomais.com.br+15. Acesso em: 2 jan. 2025.

AZEREDO, Catarina Machado et al. Avaliação das condições de habitação e saneamento: a importância da visita domiciliar no contexto do Programa de Saúde da Família. *Ciência & Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 12, p. 743–753, 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/GcWprhMZxKh5JfYKfWzcb4R>. Acesso em: 30 jun. 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. Implantação da Unidade Saúde da Família: caderno de atenção básica nº 1. Brasília: Ministério da Saúde, 2000. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/implantacao_unidade_saude_familia_cab1.pdf. Acesso em: 17 out. 2024.

FALKENBERG, Mirian Benites et al. Educação em saúde e educação na saúde: conceitos e implicações para a saúde coletiva. *Ciência & saúde coletiva*, v. 19, p. 847-852, 2014. Disponível em: <https://cienciaesaudecoletiva.com.br/artigos/educacao-em-saude-e-educacao-na-saude-conceitos-e-implicacoes-para-a-saude-coletiva/12279?id=12279>. Acesso em: 2 nov. 2024.

FERNANDES, M. C. P. et al. Percepção dos usuários sobre a prática da educação em saúde na ESF: desafios e contradições. *Saúde e Debate*, 2019. Disponível em: https://www.scielo.br/j/sdeb/a/yNsMtwXgbLKLcbKcqYkNkqb/?utm_source. Acesso em: 7 jan. 2025.

FERREIRA, Lorena et al. Educação Permanente em Saúde na atenção primária: uma revisão integrativa da literatura. *Saúde em Debate*, v. 43, n. 120, p. 223-239, 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sdeb/a/3wP8JDq48kSXrFMZqGt8rNQ/>. Acesso em: 2 nov.2024.

GARCIA, S. M. F. et al. A escuta qualificada como ferramenta de acolhimento em uma Estratégia



de Saúde da Família. Revista Congrega, Itapetininga, v. 14, p. 20-25, 2020. Disponível em: <https://congrega.faccat.br/index.php/congrega/article/view/1516>. Acesso em: 30 jun. 2025.

KESSLER, Marciane et al. Longitudinalidade do cuidado na atenção primária: avaliação na perspectiva dos usuários. Acta paulista de enfermagem, v. 32, n. 2, p. 186-193, 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ape/a/BFN6xzjDDQgk6qcGQY5PbpH/>. Acesso em: 2 nov. 2024.

MOIMAZ, Suzely Adas Saliba et al. Satisfação e percepção do usuário do SUS sobre o serviço público de saúde. Physis: Revista de Saúde Coletiva, v. 20, p. 1419-1440, 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/physis/a/mhKYHzfQFwKrLKct9WW4rBb/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 17 out. 2024.

NEVES, T. C. L. Comunicação e cuidado na APSESF: evidências, reflexões e desafios. Tese de doutorado, Fiocruz, 2021. ICIT. Instituto De Comunicação E Informação Científica E Tecnológica Em Saúde. Disponível em: ppgics.icict.fiocruz.br+ldialnet.unirioja.es+1. Acesso em: 10 out. 2024.

SILVA, S. A.; FRACOLI, L. A. et al. Avaliação da atenção primária à saúde: percepção de usuários e profissionais na ESF. Revista Latino-Americana de Enfermagem, 2015. Disponível em: https://www.scielo.br/j/rbem/a/ftNptfq55ML58tm3DqRwvHj/?utm_source. Acesso em: 8 out. 2024.

