

AVALIAÇÃO DA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE NO RIO DE JANEIRO: INOVAÇÃO E INTEGRAÇÃO ENTRE PCATOOL E NET PROMOTER SCORE NA PERSPECTIVA DO USUÁRIO

**LARA EMMILE EVANGELISTA VALENÇA¹; MAURO CARDOSO
RIBEIRO²; OTAVIO PEREIRA D'AVILA³**

¹*Universidade Federal de Pelotas – laraufpel@gmail.com*

²*Universidade Federal de Pelotas – mauro.cardoso1@gmail.com*

³*Universidade Federal de Pelotas – otaviopereiradavila@gmail.com*

1. INTRODUÇÃO

Há cerca de 15 anos, o Rio de Janeiro iniciou uma reforma na rede municipal de saúde, priorizando a expansão da Atenção Primária à Saúde (APS) por meio da Estratégia Saúde da Família (ESF). Esse processo incluiu a criação das Clínicas da Família, protocolos clínicos, uma carteira ampliada de serviços e programas de residência multiprofissional, buscando qualificar a rede (Silva et al., 2016). Desde então, o município passou a avaliar sistematicamente a qualidade da APS a partir da experiência dos usuários, em parceria com a UFRGS e, mais recentemente, com o Laboratório de Estudos e Pesquisas na Atenção Primária à Saúde (LEPAPS/UFPel), que atua no monitoramento e fortalecimento da atenção básica.

Para esse fim, utilizou-se o Primary Care Assessment Tool (PCATool-Brasil), instrumento validado que mede atributos essenciais da APS, como acesso de primeiro contato, longitudinalidade, integralidade e coordenação. Estudos no Rio de Janeiro mostram que as unidades compostas somente de ESF apresentam melhor desempenho em comparação as unidades tradicionais, embora persistam desafios relacionados à equidade e à continuidade do cuidado (Harzheim et al., 2016). Mais recentemente, incorporou-se o Net Promoter Score (NPS) como complemento, indicador simples e direto que mede a probabilidade de recomendação do serviço pelos usuários.

O objetivo deste estudo é avaliar a satisfação dos usuários da APS nas Clínicas da Família e Centros Municipais de Saúde do Rio de Janeiro a partir do NPS de forma a subsidiar melhorias contínuas nos serviços e fortalecer a participação da população no processo de cuidado.

2. METODOLOGIA

Este estudo transversal do tipo survey envolveu amostras aleatórias de usuários das Clínicas da Família (CF) e Centros Municipais de Saúde (CMS) no Rio de Janeiro. Adultos e cuidadores de crianças responderam ao PCATool-Brasil, instrumento validado que avalia atributos essenciais da Atenção Primária à Saúde (APS), como acesso, longitudinalidade, integralidade e coordenação, ao Net Promoter Score (NPS) e a um questionário sobre variáveis sociodemográficas, vínculo com a unidade, avaliação da saúde e morbidade referida.

O PCATool-Brasil foi aplicado em sua versão reduzida para adultos, contemplando questões estruturadas que permitem gerar escores padronizados, posteriormente transformados em escala de 0 a 10.

As entrevistas foram conduzidas por entrevistadores treinados da Rede OTICS-RIO da SMS-RJ, entre março e junho de 2024, com aprovação do Comitê de Ética da UFRGS e da SMS-RJ, mediante assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Foram incluídos usuários que haviam consultado a unidade pelo menos duas vezes nos últimos dois anos, enquanto foram excluídos aqueles com condições físicas ou mentais que impedissem a resposta.

Os questionários foram digitalizados, validados e organizados no banco de dados utilizando o Kobotool (versão 2024.13). Além do PCATool, a experiência dos usuários foi avaliada pelo NPS, que classifica os respondentes como promotores, neutros ou detratores e calcula o índice como % promotores – % detratores. Para interpretação, adotou-se a classificação em zonas de desempenho: Excelência, Qualidade, Aperfeiçoamento e Crítica (PORTAL INSIGHTS, 2025).

3. RELATOS E IMPACTOS GERADOS

O estudo realizou a coleta e a análise dos dados, envolvendo usuários adultos e cuidadores de crianças em Clínicas da Família e Centros Municipais de Saúde no Rio de Janeiro. As entrevistas, conduzidas com o PCATool-Brasil e a métrica Net Promoter Score (NPS), permitiram uma avaliação integrada da qualidade da Atenção Primária à Saúde (APS) a partir da perspectiva dos usuários.

Entre os adultos, o NPS geral foi de +27, classificado na zona de aperfeiçoamento, enquanto entre crianças o índice alcançou +15, também sinalizando a necessidade de melhorias. Observou-se que usuários com escores mais altos no PCATool apresentaram níveis significativamente maiores de satisfação, indicando que atributos essenciais da APS, como acesso, integralidade e coordenação, estão diretamente associados à percepção de eficácia e resolutividade dos serviços.

Para ambos os grupos, a resolutividade profissional destacou-se como o principal motivo para notas elevadas (9 ou 10), evidenciando a valorização da qualidade técnica e do vínculo com os profissionais de saúde. Em contrapartida, a demora no atendimento foi recorrente como justificativa para avaliações mais baixas, apontando desafios estruturais que impactam negativamente a experiência do usuário.

O impacto social do estudo manifesta-se na valorização da voz dos usuários como fonte legítima de avaliação e aprimoramento das políticas públicas em saúde. Ao trazer a experiência direta da população para o centro da análise, a pesquisa oferece subsídios concretos para gestores compreenderem quais dimensões do cuidado fortalecem a confiança no sistema e quais ainda representam barreiras de acesso e satisfação.

Além disso, o estudo contribui para a formação acadêmica, proporcionando a estudantes e profissionais em formação a oportunidade de desenvolver sensibilidade, pensamento crítico e consciência sobre a centralidade do protagonismo social no aprimoramento contínuo da APS.

4. CONSIDERAÇÕES

A trajetória da Atenção Primária à Saúde no Rio de Janeiro mostra um compromisso contínuo com a melhoria dos serviços, construído ao longo de anos de reformas e da expansão da Estratégia Saúde da Família. A parceria com universidades tem permitido que essa avaliação seja sistemática e consistente, garantindo que o aprendizado acadêmico se conecte à realidade das comunidades atendidas.

O PCATool-Brasil oferece uma análise técnica sólida sobre a orientação dos serviços à APS, enquanto a incorporação do NPS, pouco utilizada na atenção básica, proporciona uma visão direta da experiência e da satisfação dos usuários, e essa combinação entre dados técnicos e percepções reais cria uma abordagem inovadora, que valoriza a voz da população e oferece subsídios concretos para aprimorar o cuidado.

Mais do que medir serviços, o estudo demonstra como políticas públicas avaliadas de forma contínua e participativa podem fortalecer o vínculo entre população e sistema de saúde, tornando a APS extremamente mais eficiente, humanizada e centrada nas necessidades de quem realmente utiliza o serviço. Ao mesmo tempo, contribui para a formação de profissionais mais críticos, empáticos e conscientes de seu papel social, mostrando que a melhoria da saúde vai além de protocolos e indicadores: trata-se de promover cuidado real, confiança e engajamento comunitário.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

HARZHEIM, E. et al. Avaliação dos atributos da Atenção Primária à Saúde em Porto Alegre, Rio de Janeiro e Recife: uma análise comparativa entre médicos e enfermeiros. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 21, n. 9, p. 2847-2857, 2016. <https://doi.org/10.1590/1413-81232015219.15522016>

HARZHEIM, E.; PINTO, L. F.; D'ÁVILA, O. P.; HAUSER, L. Avaliação do grau de orientação para Atenção Primária em Saúde: a experiência dos usuários das Clínicas da Família e Centros Municipais de Saúde na cidade do Rio de Janeiro. *Revista Ciência & Saúde Coletiva*, v. 21, n. 5, p. 1399–1408, 2016.

SILVA, S. F. et al. Reforma da Atenção Primária à Saúde no município do Rio de Janeiro: análise de indicadores selecionados de 2008 a 2015. *Ciência & Saúde Coletiva*, v.21, n.5, p.1327-1338, 2016. <https://doi.org/10.1590/1413-81232015215.01022016>

PORTAL INSIGHTS. Qual a zona de excelência do NPS? Disponível em: <https://www.portalinsights.com.br/perguntas-frequentes/qual-a-zona-de-excelencia-do-nps>. Acesso em: 25 ago. 2025.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS. Laboratório de Estudos e Pesquisas na Atenção Primária à Saúde (LEPAPS). Pelotas, 2025. Disponível em: <https://institucional.ufpel.edu.br/projetos/id/u9091>. Acesso em: 28 ago. 2025.