



## Instrumentos utilizados para avaliação na atenção primária à saúde

Instruments used for assessment in primary health care

Instrumentos utilizados para la evaluación en la atención primaria de salud

Clarissa Fonseca Vollrath Possmoser<sup>1</sup>, Ana Clara Creplive Vieira<sup>2</sup>, Isabela Souza Alves<sup>3</sup>, Karina Miura da Costa<sup>4</sup>, Aliny dos Santos Lima<sup>5</sup>.

### RESUMO

**Objetivo:** Explorar instrumentos existentes na literatura para avaliar a qualidade dos serviços na Atenção Primária à Saúde (APS) e discutir sua implementação no Brasil. **Métodos:** Revisão integrativa da literatura seguindo as recomendações PRISMA 2020, utilizando bases de dados CAPES, LILACS, PubMed e Scielo com descritores em português e inglês. A busca inicial resultou em 10.086 registros, destes 15 artigos foram incluídos. Para revisão dos artigos selecionados, utilizamos a plataforma Rayyan. Os dados foram extraídos e analisados conforme um instrumento de coleta predefinido. **Resultados:** Os principais instrumentos identificados foram o Primary Care Assessment Tool (PCATool), amplamente utilizado para mensurar a qualidade dos serviços na APS, e o Programa de Melhoria do Acesso e da Qualidade (PMAQ-AB). Estudos mostram que o PCATool é uma ferramenta robusta para avaliar a qualidade na APS, enquanto o PMAQ-AB destaca a importância da avaliação contínua para aprimorar os serviços prestados. Outros instrumentos, como o Modelo Teórico Lógico e a escala SERVQUAL, foram citados por sua aplicabilidade em diferentes aspectos da APS. **Considerações finais:** A implementação do PCATool e PMAQ-AB é essencial para avaliar e melhorar a qualidade dos serviços na APS, sendo crucial a colaboração entre gestores e a qualificação de profissionais para a eficácia dessas ferramentas.

**Palavras-chave:** Avaliação de serviços, Atenção primária à saúde, Qualidade em saúde.

### ABSTRACT

**Objective:** To explore existing instruments in the literature that evaluate the quality of services in Primary Health Care (PHC) and to discuss their implementation in Brazil. **Methods:** An integrative literature review was conducted following PRISMA 2020 recommendations, using CAPES, LILACS, PubMed, and Scielo databases with descriptors in both Portuguese and English. The initial search resulted in 10,086 records, of which 15 articles were included. Rayyan was used to review the selected articles. Data were extracted and analyzed using a predefined collection instrument. **Results:** The main instruments identified were the Primary Care Assessment Tool (PCATool), widely used to measure the quality of services in PHC, and the Program for Improving Access and Quality (PMAQ-AB). Studies indicate that PCATool is a robust tool for evaluating quality in PHC, while PMAQ-AB highlights the importance of continuous evaluation to improve services provided. Other instruments, such as the Logical Model and the SERVQUAL scale, were also mentioned due to their applicability in different aspects of PHC. **Final considerations:** The implementation of both PCATool and PMAQ-AB is essential for evaluating and improving the quality of services in PHC, with collaboration between managers and the qualification of professionals being crucial for the effectiveness of these tools.

**Keywords:** Health care evaluation mechanisms, Primary health care, Quality of health care.

<sup>1</sup> Universidade Cesumar - (UNICESUMAR), Maringá - PR.

Mestranda com financiamento pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), modalidade de bolsa de estudo.

SUBMETIDO EM: 8/2024

ACEITO EM: 8/2024

PUBLICADO EM: 12/2024

## RESUMEN

**Objetivo:** Explorar los instrumentos existentes en la literatura para evaluar la calidad de los servicios en la Atención Primaria de Salud (APS) y discutir su implementación en Brasil. **Métodos:** Revisión integradora de la literatura según PRISMA 2020, utilizando CAPES, LILACS, PubMed y Scielo con descriptores en portugués e inglés. De 10.086 registros iniciales, se incluyeron 15 artículos. Rayyan fue utilizado para la revisión. Los datos fueron analizados según un instrumento de recolección predefinido. **Resultados:** Los principales instrumentos identificados fueron el Primary Care Assessment Tool (PCATool) y el Programa de Mejora del Acceso y la Calidad (PMAQ-AB). El PCATool es una herramienta robusta para evaluar la calidad en APS, aplicable en diversos contextos para medir accesibilidad, longitudinalidad y coordinación del cuidado. El PMAQ-AB subraya la importancia de la evaluación continua para mejorar la calidad de los servicios. Otros instrumentos, como el Modelo Teórico Lógico y la escala SERVQUAL, también fueron mencionados por su aplicabilidad en distintos aspectos de la APS. **Consideraciones finales:** La implementación del PCATool y PMAQ-AB es esencial para evaluar y mejorar la calidad de los servicios en APS. La colaboración entre gestores y la cualificación de profesionales son cruciales para la eficacia de estas herramientas.

**Palabras clave:** Evaluación de servicios, Atención primaria de salud, Calidad en salud.

## INTRODUÇÃO

Conforme proposto pela Conferência Internacional sobre Cuidados Primários de Saúde, chamada Conferência de Alma-Ata, ocorrida em 1978, compreende-se a Atenção Primária à Saúde (APS) como função central do sistema de saúde, que inclui assistência sanitária, prevenção, promoção, diagnóstico, tratamento, cura e reabilitação, envolvendo a colaboração com outros setores para promover o desenvolvimento socioeconômico e enfrentar determinantes de saúde (PERILLO RD, 2020). Segundo o Ministério da Saúde (MS), a APS, também conhecida como Atenção Básica (AB), é a porta de entrada do usuário no Sistema Único de Saúde (SUS) e constitui a base de uma rede de cuidados estruturada para garantir a oferta integral em saúde (LIMA MADS, et al., 2019). A APS coordena e integra os demais níveis de atenção à saúde, logo, pode-se inferir que qualidade e efetividade da APS são requisitos fundamentais para o pleno funcionamento dos sistemas de saúde, não só no Brasil, mas em todo o mundo (CRUZ MJB, et al., 2022).

Qualidade e avaliação são conceitos complementares, uma vez que a partir de uma avaliação detalhada são identificados possíveis problemas nos serviços (SANTOS PS, 2019). No entanto, avaliar sistemas multifacetados como a APS é um desafio, sobretudo considerando a pluralidade das demandas de cada sistema de saúde em diferentes países. Frente a isso, instrumentos de avaliação da APS foram criados no mundo todo com diferentes focos, porém todos com o objetivo comum de expor as lacunas e problemas dos serviços de APS (LIMA MADS, et al., 2019). A complexidade desse processo no Brasil reside principalmente na identificação de um instrumento de avaliação que atenda às necessidades do SUS, bem como seja suficientemente tangível para as múltiplas realidades que o mesmo sistema apresenta nas diferentes regiões do país (SANTOS PS, 2018). Desde a expansão da Estratégia Saúde da Família (ESF) em 1998, o Ministério da Saúde do Brasil tem desenvolvido projetos para monitorar e avaliar a APS.

O primeiro programa instituído foi o Sistema de Informação da Atenção Básica (SIAB), com o objetivo de armazenar informações da ESF (ROCHA JSM, 2021). Em seguida, foi criado o Pacto de Indicadores da Atenção Básica, mas o primeiro projeto de avaliação efetivo foi o AMQ-ESF (Avaliação para Melhoria da Qualidade da Estratégia de Saúde da Família), lançado seis anos depois para melhorar os processos municipais e identificar lacunas no Sistema Único de Saúde (SILVA JM e CALDEIRA AP, 2011; SANTOS PS, 2018). Em 2011, o Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ-AB) foi criado para incentivar a melhoria da qualidade dos serviços e ampliar o acesso, com repasses de recursos federais baseados no desempenho. No entanto, o PMAQ-AB tem sido alvo de críticas devido à falta de transparência nos repasses e à concentração dos indicadores de avaliação, o que pode comprometer sua eficácia (NETO JF, et al., 2022).

Simultaneamente, outros instrumentos de avaliação foram desenvolvidos nacional e internacionalmente (GARCIA MC, et al., 2020). Para os fins de avaliação da APS, existem dezenas de instrumentos de pesquisa disponíveis na literatura: Primary Care Assessment Survey (PCAS); General Practice Assessment Survey

(GPAS); General Practice Assessment Questionnaire (GPAQ); Components of Primary Care Index (CPCI); Parents Perceptions of Primary Care (P3C); Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems: Clinician & Group Survey (CG-CAHPS); World Health Organization Primary Care Evaluation Tool (WHO PCET); European Task Force on Patient Evaluation of General practice Care (EUROPEP); European Practice Assessment Instrument (EPA); Primary Care Assessment Tool (PCATool); Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ-AB); entre outros (CRUZ MJB, et al., 2022; BENTO AL, et al., 2021).

Cada um dos instrumentos tem um propósito único, ou seja, avalia pontos dos serviços de saúde de formas distintas (FRACOLLI LA, et al., 2014). A validação desses instrumentos está relacionada à aplicabilidade e efetividade em mensurar aquilo que se pretende, ademais, quando se tratando do cenário brasileiro, também deve ser considerada a singularidade do SUS e as particularidades do território (ALBUQUERQUE IMN, et al., 2022). Diante do exposto e tendo em vista o papel estratégico e fundamental da Atenção Primária no Sistema Único de Saúde, faz-se necessário identificar os instrumentos de avaliação da qualidade do serviço da APS e, sobretudo, ajuizar a aplicabilidade de cada um na rede de Atenção Básica. Nesse contexto, esta revisão integrativa tem como objetivo explorar os instrumentos usados para avaliação da APS existentes na literatura, bem como discutir a adequação e implementação destes no cenário de saúde brasileiro.

## MÉTODOS

Este estudo consiste em uma revisão integrativa da literatura desenvolvida a partir das recomendações PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic reviews and Meta-Analyses) de 2020 (PERILLO RD, et al., 2021). A revisão foi estruturada de acordo com as etapas: identificação do problema, formulação da questão norteadora, buscas na literatura, avaliação dos trabalhos, análise dos dados e apresentação da síntese do conhecimento. Os estudos foram avaliados conforme critérios de inclusão e exclusão pré-definidos. A seguinte indagação foi formulada como questão norteadora: Quais os instrumentos utilizados para avaliar a qualidade dos serviços prestados na Atenção Primária à Saúde?

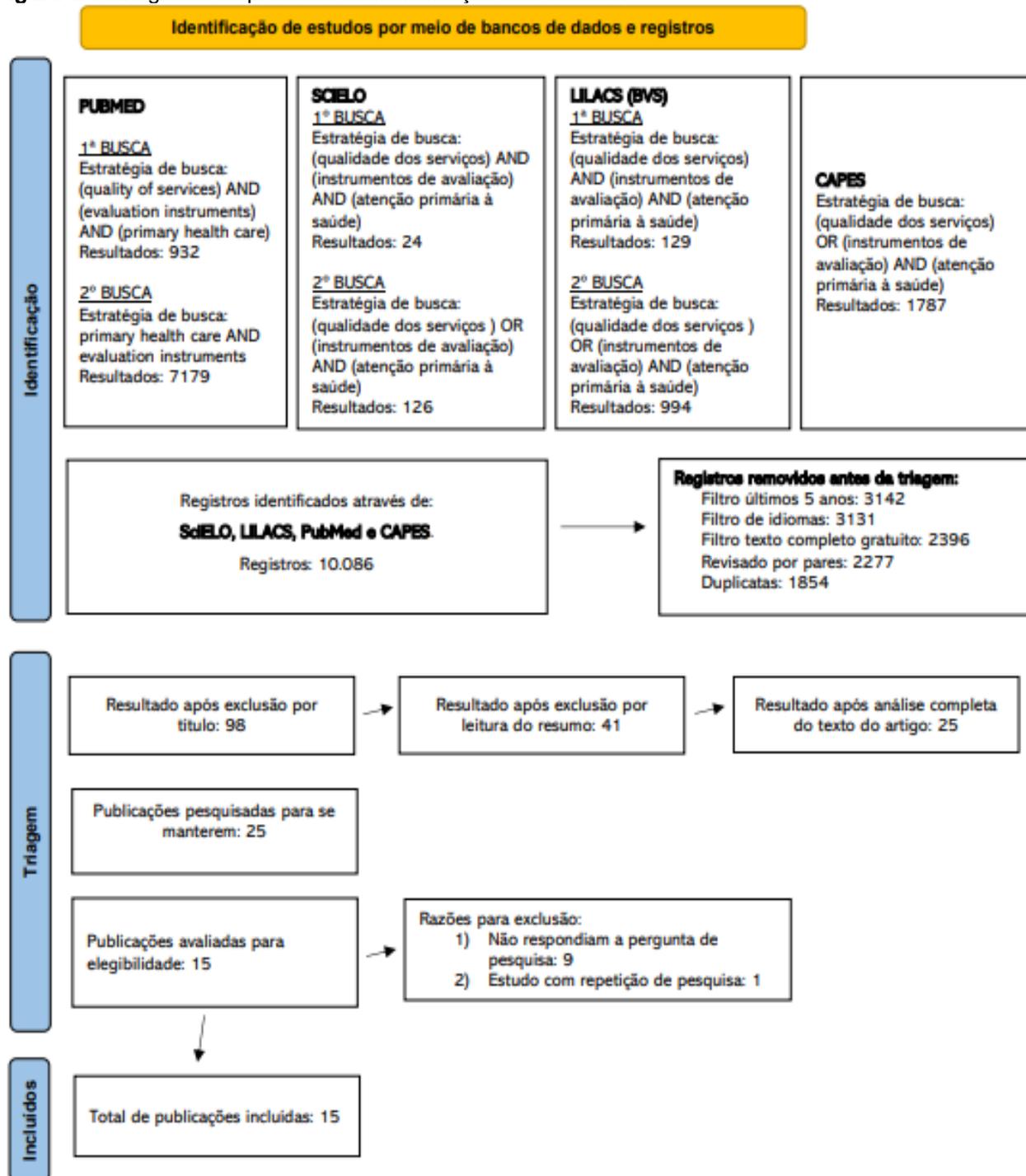
As buscas na literatura foram realizadas pelos pesquisadores separadamente e de forma simultânea entre os meses de março e abril de 2024 no Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), nas bases de dados: Literatura Latino-Americano e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), National Library of Medicine (PubMed) e Scientific Electronic Library Online (Scielo). Os descritores utilizados foram: “qualidade dos serviços”, “instrumentos de avaliação”, “atenção primária à saúde”, “quality of services”, “evaluation instruments” e “primary health care”. Para manter a coerência, os descritores foram utilizados de acordo com as características de cada base de dados.

Para o Scielo e LILACS foram utilizadas as combinações “qualidade dos serviços AND instrumentos de avaliação AND atenção primária à saúde” e “qualidade dos serviços OR instrumentos de avaliação AND atenção primária à saúde”; para o CAPES, utilizou-se “qualidade dos serviços OR instrumentos de avaliação AND atenção primária à saúde”; e para a base PubMed, as combinações “quality of services AND evaluation instruments AND primary health care” e “primary health care AND evaluation instruments” foram aplicadas. A busca inicial resultou em 10.086 registros, sendo 126 no Scielo, 994 no LILACS, 7.179 no PubMed e 1.787 no CAPES. A seleção inicial dos trabalhos contou com a aplicação dos seguintes filtros de busca: período de publicação a partir de 2019; estudos em língua portuguesa, inglesa ou espanhola; e a disponibilidade dos trabalhos na íntegra para acesso on-line e revisão por pares. Após a aplicação dos filtros, 7.690 registros foram excluídos. Utilizou-se a plataforma Rayyan para detecção e exclusão de duplicatas (n=393).

Foi adotado um processo detalhado de seleção de estudos em três fases principais. Inicialmente, foram avaliados 2003 artigos após uma triagem inicial. No Teste de Relevância I, os artigos foram selecionados com base na sua abordagem direta à qualidade da Atenção Primária, excluindo-se estudos sobre serviços não exclusivos da Atenção Primária ou focados em condições clínicas específicas, resultando na seleção de 41 artigos. Esses artigos passaram pelo Teste de Relevância II, onde os resumos foram analisados para verificar se respondiam à questão central sobre os instrumentos mais utilizados para avaliar a qualidade dos serviços na Atenção Primária. Destes, 25 foram considerados relevantes e avançaram para a leitura completa no Teste

de Relevância III. Esta fase final verificou a adequação dos estudos em relação aos instrumentos de avaliação e sua resposta à pergunta de pesquisa, culminando na exclusão de 10 estudos. Finalmente, 15 artigos foram efetivamente incluídos na revisão, assegurando a inclusão de estudos altamente relevantes que contribuem significativamente para o entendimento da avaliação da qualidade na Atenção Primária à Saúde. Este processo foi meticulosamente documentado no fluxograma PRISMA (**Figura 1**).

**Figura 1-** Fluxograma do processo de identificação dos estudos.



**Fonte:** Possmoser CFV, et al., 2024. Fundamentado em Page MJ, et al., 2022.

O percurso metodológico do estudo envolveu as seguintes etapas: definição clara do problema de pesquisa ou questão norteadora, o desenvolvimento de uma pergunta de pesquisa estruturada, a realização

de uma busca abrangente em bases de dados relevantes utilizando descritores adequados, a aplicação de critérios de inclusão e exclusão para selecionar os estudos pertinentes, a avaliação crítica dos estudos incluídos quanto à sua qualidade metodológica, validade e relevância, a coleta sistemática de dados relevantes utilizando um instrumento de coleta predefinido. A análise dos dados extraídos e síntese dos achados de forma integrada, a interpretação dos achados à luz da questão de pesquisa e dos objetivos do estudo discutindo a aplicabilidade prática, e, finalmente, a redação e apresentação dos resultados da revisão integrativa de forma clara e estruturada, seguindo as normas de publicação científica (Souza et al., 2010). Para a extração dos dados, foi utilizado um instrumento de coleta contendo os tópicos: (I) título do estudo; (II) autores e ano de publicação; (III) instrumento abordado; (IV) método de aplicação do instrumento; (V) itens avaliados; (VI) síntese dos resultados e conclusões; (VII) link de acesso.

## RESULTADOS

A revisão integrativa abrangeu 15 artigos que tratavam dos instrumentos para avaliação da qualidade dos serviços na APS, variando em metodologia, amostra e contexto geográfico, cobrindo diferentes regiões do Brasil. O **Quadro 1** da revisão integrativa identifica estes 15 estudos que apresentam diversos instrumentos para avaliar a qualidade dos serviços na Atenção Primária à Saúde (APS). O Primary Care Assessment Tool (PCATool) foi amplamente utilizado, aparecendo em 8 estudos (SILVA GS, et al., 2020; COSTA APB, et al., 2020; PINTO LF, et al., 2021; COSTA APB, et al., 2021; BENTO AL, et al., 2021; CRUZ MJB, et al., 2022; PERILLO RD, et al., 2021; OLIVEIRA KNS, et al.). Para medir a qualidade dos serviços na APS com entrevistas presenciais ou através de inquéritos telefônicos, aplicados a diferentes grupos, incluindo usuários e profissionais de saúde. O Programa de Melhoria do Acesso e da Qualidade (PMAQ-AB) foi identificado em 4 estudos (SILVA GS, et al., 2020; CRUZ MJB, et al., 2022; PERILLO RD, et al., 2020; NETO JF, et al., 2022), enfatizando a importância da avaliação contínua para a melhoria dos serviços.

Outros instrumentos mencionados foram o AMQ-ESF, o modelo teórico lógico, a escala SERVQUAL e outros questionários específicos como PCAS, GPAS, GPAQ, entre outros. Os resultados desta revisão integrativa indicaram forte uso do PCATool e do PMAQ-AB para avaliar a qualidade dos serviços de APS. Esses instrumentos mostraram-se eficazes na identificação de áreas de melhoria e na promoção de comparações internacionais (PINTO LF, et al., 2021). A implementação do PCATool na Pesquisa Nacional de Saúde (PNS) pelo IBGE foi destacada como um marco importante, evidenciando a relevância desses instrumentos para a prática clínica e política de saúde no Brasil (PINTO LF, SILVA VSTM, 2021). Dessa forma, os achados desta revisão integrativa proporcionam uma contribuição substancial para a compreensão dos instrumentos atualmente empregados na avaliação da qualidade dos serviços de APS no Brasil. Eles apresentam uma base sólida e atualizada de evidências, essencial para a formulação de políticas de saúde mais eficientes e para o aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos à população.

**Quadro 1- Artigos selecionados para a revisão integrativa.**

| N | Autor e ano               | Instrumento  | Método de aplicação  | Itens avaliados   | Resultados/ Conclusão (síntese)   |
|---|---------------------------|--|--|---|---|
| 1 | Perillo RD, et al. (2020) | PCATool-Brasil versão reduzida   | Inquéritos telefônicos.  | Primeiro contato (utilização): Longitudinalidade; Coordenação do cuidado (cuidado e sistema de informação); Integralidade (serviços disponíveis)  | O estudo destaca o uso do primary care assessment tool (PCATool) como um instrumento fundamental na avaliação da atenção primária à saúde (APS) em Belo Horizonte, sob a ótica dos usuários. O pcatool permitiu a identificação de áreas de força, apesar de algumas limitações, como o viés de seleção e a necessidade de adaptação às realidades locais, o uso do pcatool em inquéritos telefônicos emergiu como uma metodologia inovadora e eficaz, proporcionando insights valiosos para a gestão da APS. |
| 2 | Santos PS (2018)          | AMQ-ESF<br>PMAQ-AB   | AMQ-ESF: Utiliza questionários estruturados aplicados a profissionais de saúde e gestores, focando em indicadores de estrutura, processo e resultado. O método envolve autoavaliação e visitas externas para validação. PMAQ-AB: Compreende ciclos de avaliação, melhoria e certificação, utilizando questionários, entrevistas e observação direta. Inclui avaliação externa por verificadores independentes e aborda indicadores de acesso, qualidade e satisfação dos usuários. | Qualidade e acesso aos serviços de saúde. Estruturação e melhoria do sus. Avaliação contínua dos serviços de APS. Implementação de mudanças e redirecionamento de ações.  | Observaram-se esforços do MS para a construção de uma política de avaliação da APS, com o intuito de propor melhorias de qualidade, garantir a universalidade e o acesso aos serviços de saúde. Houve um movimento brasileiro de validação e utilização de instrumentos internacionais como o PCATool e o EUROPEP. Assim, os autores sugerem mais estudos que mostrem a importância desses instrumentos para a reorientação dos serviços e a melhoria da qualidade.   |
| 3 | Neto JF, et al. (2022)    | PMAQ-AB<br>GCT   | PMAQ-AB: Envolve ciclos de avaliação com: Autoavaliação: 10% da nota total. Indicadores de desempenho: 20% da nota. Avaliação externa: 70% da nota. GCT. Indicadores quantitativos: Avaliação qualitativa, estabelecendo diálogo entre indicadores e percepções locais.  | PMAQ-AB: Saúde da mulher, saúde da criança, controle de diabetes e hipertensão, saúde bucal, produção geral, tuberculose e hanseníase, saúde mental<br>GCT: Percepções locais; Necessidades do território; Gestão da equidade; Melhoria contínua da qualidade do trabalho na atenção básica   | Os instrumentos PMAQ-AB E GCT têm características diferentes: o PMAQ-AB usa indicadores quantitativos para comparar realidades, enquanto a GCT baseia-se no diálogo e envolvimento coletivo. O estudo analisou a perspectiva dos gestores. Gestores locais criticaram mais o PMAQ-AB e valorizaram mais a GCT.  |
| 4 | Cruz MJB, et al. (2022)   | PMAQ-AB<br>Atlas de medidas de coordenação do cuidado<br>Observatório europeu de políticas e sistemas de saúde | PMAQ-AB: Estudo baseado no banco de dados do 3º ciclo do PMAQ-AB. Questionários a equipes de saúde, avaliação de indicadores, verificação por visitas de avaliadores externos. Comparação de resultados obtidos pelo PMAQ-AB com parâmetros internacionais. Análise de indicadores estruturais, processuais e de resultados.   | PMAQ-AB:<br>Estrutura da unidade de saúde, processo de trabalho das equipes de saúde, resultados alcançados pela APS, acessibilidade e qualidade do atendimento, satisfação dos usuários. Atlas de medidas de coordenação do cuidado e observatório europeu de políticas e sistemas de saúde: Estrutura organizacional, processos de coordenação do cuidado, resultados em saúde, integração e continuidade do cuidado, qualidade e eficiência do sistema de saúde. | No contexto de avaliação da APS e de forma específica do atributo coordenação do cuidado, o PMAQ-AB se mostrou uma boa alternativa quando comparado ao atlas de medidas de coordenação do cuidado e ao observatório europeu de políticas e sistemas de saúde. O PMAQ-AB foi comparado a estes outros instrumentos de avaliação e mostrou-se eficaz, embora diferenças nos resultados indiquem a necessidade de mais estudos para entender esses achados.  |
| 5 | Bento AL, et al. (2021)   | PCAS; GPAS;<br>GPAQ; CPCI;<br>P3C  | PCATool: questionários estruturados. Aborda a percepção dos usuários e profissionais sobre a qualidade da atenção primária à saúde (APS).  | PCATool: Foca em atributos como acesso de primeiro contato, longitudinalidade, integralidade e coordenação do cuidado. EUROPEP  | Dez ferramentas validadas para avaliação da APS foram encontradas, cobrindo os quatro atributos essenciais de Starfield. O GPAQ é o   |

|   |                                |  |   |  |   |
|---|--------------------------------|--|---|--|---|
|   |                                | CG-CAHPS; WHO PCET; EUROPEP; EPA; PCATool                      | EUROPEP (european task force on patient evaluations of general practice care). Utiliza questionários aplicados a pacientes para avaliar a qualidade do atendimento na atenção primária. Inclui perguntas sobre a satisfação do paciente com vários aspectos dos serviços de saúde recebidos. WHO PCET (primary care evaluation tool). Método de aplicação: avaliação através de questionários e entrevistas com gestores, profissionais de saúde e usuários.  | Comunicação, atenção médica, informação e apoio, acessibilidade, continuidade e coordenação do cuidado WHO PCET (primary care evaluation tool Governança e liderança, infraestrutura, recursos humanos, prestação de serviços, financiamento, qualidade e segurança.   | mais recente entre PCAS, GPAS E GPAQ. A OMS desenvolveu o WHO PCET para avaliação nacional da APS. CPCI e P3C são relacionados, com o P3C focado na população pediátrica. CG-CAHPS E EUROPEP avaliam a satisfação dos usuários, com o EUROPEP sendo mais completo. EPA são processos de acreditação. EUROPEP E PCATool são amplamente usados no Brasil, com o PCATool sendo o mais completo em validação e adaptação. |
| 6 | Garcia MC, et al. (2020)       | GPAQ; PCATool; EXPRESS; QUALIPOC; EUROPEP; PCET PACOTAPS; PMAQ | GPAQ (general practice assessment questionnaire); Questionário aplicado aos pacientes. PCATool (primary care assessment tool); Questionários aplicados a usuários e profissionais de saúde. EXPRESS, QUALIPOC, EUROPEP, PCET, PACOTAPS, PMAQ; Utilização de questionários e entrevistas.  | GPAQ; Avalia aspectos da prática geral, incluindo acesso, continuidade do cuidado e satisfação. PCATool; avalia os atributos essenciais da APS, como acesso, longitudinalidade, coordenação, integralidade, orientação comunitária e cultural. EXPRESS, QUALIPOC, EUROPEP, PCET, PACOTAPS, PMAQ. Avalia a qualidade dos serviços de saúde em diferentes dimensões e contextos. Aplicação em diferentes países e contextos para comparação e validação dos serviços de APS. | A pesquisa destacou melhorias globais na APS, com o Brasil se sobressaindo pelo uso do protocolo PCATool. A utilização de estratégias consolidadas de avaliação em diversos países promove mudanças positivas na assistência e planejamento da saúde, incentivando gestores a melhorar os serviços de atenção primária à saúde.   |
| 7 | Oliveira KNS, et al. (2023)    | PCATool-Brasil QUALIAB entrevistas não diretivas               | PCATool-Brasil; Questionários: versão para usuários adultos: contém 87 itens. versão para profissionais de saúde: contém 77 itens. versão reduzida: contém 23 itens, sendo uma versão mais prática e objetiva. QUALIAB: Questionário é composto por 115 questões, aplicado tanto em unidades de saúde que utilizam a estratégia saúde da família (esf) quanto em unidades básicas de caráter tradicional, nas dimensões de assistência e gerência. Entrevistas não diretivas: O entrevistador introduz um tema geral relacionado à qualidade da atenção à saúde, mas permite que o entrevistado conduza a conversa análise dos dados. | PCATool-Brasil; avalia os atributos essenciais da APS, como acesso, longitudinalidade, coordenação, integralidade, orientação comunitária e cultural. QUALIAB: Avalia a qualidade dos serviços de atenção básica com base em dois grandes eixos: assistência e gerência. Entrevistas não diretivas. Permitem uma abordagem mais qualitativa, onde os entrevistados podem expressar suas opiniões e experiências de maneira mais livre e detalhada.                         | A busca por instrumentos de avaliação na APS identificou três principais: QUALIAB, entrevista não diretiva e PCATool, com este último sendo o mais utilizado. O PCATool, embora eficaz, é mais potente quando combinado com enfoques qualitativos. Recomenda-se envolver múltiplos olhares (gestores, profissionais e usuários) para uma análise mais completa da APS.  |
| 8 | Costa MA, et al. (2020)        | PCATool (criança, adultos e profissionais)                     | PCATool crianças (versão para pais/responsáveis e cuidadores) – questionário com 55 itens. as respostas são fornecidas em uma escala de likert. PCATool profissionais- questionário contém 77 itens.  | Avalia os atributos essenciais da APS, como acesso, longitudinalidade, coordenação, integralidade, orientação comunitária e cultural, sob o olhar do público participante da pesquisa com os questionários adaptados para cada grupo.  | O uso do PCATool-Brasil para avaliar a qualidade da APS tem aumentado, facilitado pela divulgação do Ministério da Saúde desde 2010. O instrumento é fácil de aplicar e econômico, mas tem limitações, como atribuir o mesmo peso a todos os atributos e ser extenso para usuários e profissionais. A versão reduzida é sugerida para uma avaliação mais objetiva.  |
| 9 | Albuquerque IMN, et al. (2023) | Autoral  | Validar um instrumento de avaliação das competências gerenciais na estratégia saúde da família (ESF) por meio de uma pesquisa descritiva e metodológica de abordagem quantitativa. Aplicado a   | Avaliação das competências gerenciais de responsáveis pela saúde primária.   | O processo de validação mostrou alta confiabilidade e validade do constructo, com elevados níveis de confiabilidade dos itens avaliados, conforme o Alpha de Cronbach. A  |

|    |                            |   |  |   |   |
|----|----------------------------|---|--|---|---|
|    |                            |   | 23 gerentes de unidades básicas de saúde. Questionário com escala likert.  |   | pesquisa refletiu fortes relações entre conhecimentos, atitudes e habilidades, alinhadas com o objetivo do instrumento. As competências gerenciais incluem características essenciais como liderança e gestão de recursos, melhorando o desempenho no trabalho na aps. Este instrumento foi aplicado com gerentes de unidades básicas de saúde.   |
| 10 | Silva GS, et al. (2020)    | Sala de situação AMQ<br>PCATool-Brasil<br>PMAQ-AB                 | Sala de situação: Seleção e treinamento dos aplicadores, recrutamento dos participantes, coleta de dados, análise dos dados, feedback e implementação de melhorias.<br>AMQ: Utiliza questionários estruturados que contêm indicadores de desempenho, as respostas dadas em uma escala de likert. além dos questionários, podem ser realizadas entrevistas.   | AMQ; Avalia gestão e planejamento, processos de trabalho, resultados em saúde, satisfação dos usuários.                                       | Desde a década de 1990, diversos instrumentos e métodos de avaliação foram desenvolvidos e implementados nos serviços públicos no Brasil, com destaque para iniciativas do Ministério da Saúde, como a “sala de situação” (2002), AMQ (2005), PCATool-Brasil (2010) e PMAQ-AB (2011). Neste estudo mostra-nos que as melhores avaliações dos serviços de assistência à criança estão relacionadas à vinculação e ao relacionamento com os profissionais de saúde.   |
| 11 | Andrade LAF, et al. (2019) | Modelo conceitual de qualidade em serviços<br><br>Escala SERVQUAL | O modelo conceitual de qualidade em serviços. Associado ao modelo SERVQUAL, baseia-se na avaliação da discrepância entre as expectativas dos clientes e suas percepções do serviço recebido. Escala SERVQUAL: Escala de medição de qualidade de serviços que avalia a diferença entre as expectativas dos usuários e suas percepções do serviço recebido. utiliza a escala likert para medir a satisfação, contendo 44 questões. | Modelo conceitual de qualidade em serviços e SERVQUAL: Avalia aspectos tangíveis, confiabilidade, capacidade de resposta, garantia e empatia. | O SERVQUAL exibiu excelente confiabilidade e consistência interna das subescalas expectativas e percepções, com Alpha Cronbach 0,948 e 0,932, respectivamente. As dimensões avaliadas apresentaram gaps negativos: aspectos tangíveis -0,65; confiabilidade -1,19; capacidade de resposta -0,56; garantia -0,91 e empatia -0,52.  |
| 12 | Costa APB, et al. (2022)   | PCATool profissionais   | PCATool (profissionais): Questionário com 77 itens, distribuídos em oito componentes.  | PCATool (profissionais); Avalia os atributos essenciais e derivados da atenção primária à saúde (APS).  | No Brasil, o primary care assessment tool (PCATool) permite detectar configurações de estrutura e processo dos serviços de APS, visando melhorar a qualidade do planejamento e execução. Utilizado em vários países, o PCATool possui três versões adaptadas e validadas para o Brasil, sendo autoaplicável a responsáveis por crianças, adultos e profissionais de saúde. Ele avalia aspectos estruturais, processos de serviços e resultados, visando obter evidências para ampliar a efetividade das ações na APS. |
| 13 | Dias MSA, et al. (2022)    | Matriz de julgamento para avaliação da efetividade                | Pesquisa documental: seleção de 11 documentos regulamentadores do processo de trabalho do NASF-ab. Construção do modelo teórico-lógico (MTL): explicação visual e sistemática do funcionamento e operacionalização do NASF-ab. Matriz de julgamento: definição de critérios, indicadores e parâmetros para avaliação da efetividade.   | Territorialização e responsabilidade sanitária, trabalho em equipe, integralidade: autonomia dos indivíduos e coletivos:                      | O modelo teórico lógico (MTL) do NASF-ab foi criado a partir de 11 documentos, considerando contexto, objetivos, recursos, componentes, atividades, resultados e impactos. Uma matriz de julgamento avalia a efetividade do NASF-ab em quatro níveis. A proposta deve ser aplicada com cautela devido à sua base documental. Recomenda-se testar o modelo na prática e  |

|    |                              |                                    |   |  |  |
|----|------------------------------|------------------------------------|---|--|--|
|    |                              |                                    |   |  | realizar estudos para avaliar sua efetividade e identificar pontos fortes e fracos.  |
| 14 | Pinto LF e Silva VSTM (2021) | PCATool - versão reduzida PNS-2019 | PCATool - versão reduzida: Questionário utilizado na pesquisa nacional de saúde (PNS-2019), aplicado a adultos que buscaram atendimento em unidades de APS.<br>PNS-2019 (pesquisa nacional em saúde) amostragem: probabilística por conglomerados em três estágios, abrangendo todas as 27 unidades da federação. Entrevistas domiciliares: realizadas com adultos selecionados aleatoriamente em cada domicílio. | PCATool - versão reduzida: Primeiro contato (utilização); Longitudinalidade; Coordenação do cuidado (cuidado e sistema de informação); Integralidade (serviços disponíveis). | A implementação do primary care assessment tool (PCATool) na pesquisa nacional de saúde (PNS-2019) pelo IBGE é um marco na avaliação da atenção primária à saúde (APS) no Brasil. Este avanço permite uma melhor compreensão das percepções dos usuários e a avaliação dos serviços das equipes de saúde da família. Destaca também o potencial de métodos inovadores de coleta de dados para melhorar inquéritos domiciliares.  |
| 15 | Pinto LF, et al. (2021)      | PCATool - versão reduzida          | PCATool - versão reduzida - Questionário utilizado na pesquisa nacional de saúde (PNS-2019), aplicado a adultos que buscaram atendimento em unidades de APS.<br>PNS-2019 (pesquisa nacional em saúde) Amostragem: probabilística por conglomerados em três estágios, abrangendo todas as 27 unidades da federação entrevistas domiciliares: realizadas com adultos selecionados aleatoriamente em cada domicílio. | PCATool - versão reduzida: Primeiro contato (utilização); Longitudinalidade; coordenação do cuidado (cuidado e sistema de informação); integralidade (serviços disponíveis). | Os autores propõem uma atualização crítica do questionário da pesquisa nacional de saúde (PNS) com a inclusão da versão completa do primary care assessment tool (PCATool) para refinar a avaliação da atenção primária à saúde (APS) no Brasil, incluindo a consideração de serviços privados de saúde. Eles enfatizam a importância de estabelecer um programa de colaboração contínua entre o Ministério da Saúde e o IBGE para assegurar financiamento e adaptar métodos de coleta de dados, como a realização remota. A introdução do PCATool visa não apenas aprimorar a precisão na avaliação dos atributos da APS, mas também promover a comparação internacional dos serviços de saúde. |

Fonte: Possmoser CFV, et al., 2024.

## DISCUSSÃO

Os resultados deste estudo permitem contextualizar os instrumentos existentes na literatura e discutir sua adequação e implementação no cenário de saúde brasileiro. De acordo com os achados, pode-se perceber que o instrumento Primary Care Assessment Tool (PCATool) é amplamente utilizado para mensurar a qualidade dos serviços na APS. Os instrumentos do PCATool estão organizados em torno dos atributos da atenção primária, conforme citado em Bento AL, et al. (2021), Costa APB, et al. (2022), Garcia MC, et al. (2020), Oliveira KNS, et al. (2023), Perillo RD, et al. (2020), Pinto LF, et al. (2021) e Silva GS, et al. (2020). Assim, com a evolução da organização e prestação dos serviços de saúde, esforços quanto à qualidade da assistência foram surgindo, sendo as ferramentas de avaliação uma das medidas mais apropriadas para adquirir e avaliar informações sobre a estrutura e elementos do processo vinculados à Atenção Primária.

Perillo RD, e colaboradores (2020), enfatizam o potencial do PCATool, reconhecido internacionalmente por seus parâmetros de avaliação validados, que são aplicáveis em diversos países. Essa característica permite a padronização e a comparabilidade do processo de avaliação. A fim de testar a ferramenta, Pinto LF, et al. (2021), com base na Pesquisa Nacional em Saúde e no Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), identificaram diferenças regionais nas avaliações dos serviços de atenção primária, destacando o Sul como uma das regiões com os melhores índices. Enfatizam, ainda, a importância de estabelecer um programa de colaboração contínua entre o Ministério da Saúde e o IBGE para assegurar financiamento e adaptar métodos de coleta de dados, incluindo a realização remota.

Por fim, os autores propõem uma atualização crítica do questionário da Pesquisa Nacional de Saúde (PNS) com a inclusão da versão completa do Primary Care Assessment Tool (PCATool) para aprimorar a avaliação da APS no Brasil, incluindo a consideração de serviços privados de saúde. Corroborando com o estudo de Pinto LF, et al. (2021), a implementação do PCATool na Pesquisa Nacional de Saúde (PNS-2019) pelo IBGE constitui um marco na avaliação dos serviços de APS no Brasil, proporcionando uma base comparativa para futuras análises detalhadas da sua eficácia no sistema de saúde brasileiro. Este avanço permite não apenas uma melhor compreensão das percepções dos usuários, especialmente na avaliação positiva dos serviços fornecidos pelas equipes de saúde da família, mas também destaca o potencial de métodos inovadores de coleta de dados para aprimorar a logística de inquéritos domiciliares.

Com isso, abre-se caminho para a continuidade do monitoramento da APS, visando aprimorar as políticas públicas de saúde baseadas em evidências científicas robustas e análises independentes sobre o acesso e a qualidade da atenção primária no país. Outras experiências com as ferramentas PCATool ocorreram em inquéritos telefônicos (PERILLO RD, et al., 2020), o que permitiu avaliar o desempenho da APS no município de Belo Horizonte sob a perspectiva dos usuários, contribuindo assim na gestão dos serviços. Os escores dos atributos primeiro contato (utilização), longitudinalidade e coordenação (cuidado) apresentaram médias superiores ao escore geral de maior valor (5,48).

Os autores destacaram que o uso do PCATool em inquéritos telefônicos emergiu como uma metodologia inovadora e eficaz, proporcionando insights valiosos para a gestão da APS e enfatizando a importância de ajustes para ampliar o acesso e a qualidade dos serviços de saúde. A avaliação da qualidade dos serviços de APS também foi pontuada pelos profissionais da área, sendo relevante a utilização da ferramenta PCATool. No estudo desenvolvido por Costa APB, et al. (2022), foram apontados como satisfatórios os atributos em geral, embora a acessibilidade, longitudinalidade, coordenação do cuidado e orientação familiar para o aprimoramento da qualidade assistencial e de gestão local tenham sido identificados com escores avaliados como insatisfatórios.

É importante ressaltar que aqueles que obtiveram avaliação insatisfatória foram entre os médicos com menor tempo de atuação e aqueles sem cursos de pós-graduação em medicina de família e/ou áreas afins. O estudo de Pinto LF et al. (2021) destaca a importância de repensar a coordenação da APS por meio da análise do modelo atualmente implementado e da reflexão sobre a fragmentação da atenção. Além dos profissionais, os usuários do serviço também devem participar do processo de avaliação, fornecendo feedback tanto para os gestores públicos quanto para os próprios funcionários. Nesse contexto, o PCATool é

um instrumento relevante, já que não apenas atende a esse requisito, como também possui versões específicas para usuários e gestores. Essa abordagem inclusiva permite uma avaliação mais abrangente e informada da APS, contribuindo para aprimorar a qualidade dos serviços de saúde.

O estudo conduzido por Costa APB, et al. (2022) utilizou o instrumento PCATool-Brasil em suas três versões (adultos, crianças e profissionais) para avaliar a qualidade dos serviços da APS de um município do Maranhão. Os resultados revelaram um melhor desempenho dos atributos da APS na perspectiva dos profissionais, com resultado satisfatório em todos os atributos avaliados, exceto no acesso de primeiro contato. Contudo, essa percepção difere quando analisados os resultados desses serviços na perspectiva dos usuários: para eles, os três escores estimados, assim como as médias obtidas nos seis componentes, foram insatisfatórios. Outro instrumento apresentado foi criado para o Programa de Melhoria do Acesso e da Qualidade (PMAQ-AB) em 2011. Esse programa busca incentivar gestores e equipes de saúde a melhorar a qualidade dos serviços oferecidos, utilizando indicadores quantitativos que permitem comparar diferentes realidades.

As ações indicam que o processo de trabalho das equipes de atenção básica avaliadas tem se mostrado satisfatório, apesar das particularidades locais. Dessa forma, os autores destacam que o PMAQ-AB é uma importante fonte de dados sobre a realidade da APS brasileira e tem como objetivo aprimorar a qualidade e o acesso aos serviços de saúde. Aplicado em um estudo com usuários, o PMAQ-AB revelou que a satisfação esteve associada a variáveis como acesso, infraestrutura local e qualidade dos serviços, mostrando que a satisfação dos usuários depende de aspectos fundamentais para o funcionamento dos serviços de APS e do comprometimento dos gestores com os espaços de cuidado (NETO JF, et. al., 2021).

A avaliação dentro do Sistema Único de Saúde (SUS) tem se mostrado como um fomentador de subjetividades que buscam melhorar tanto o atendimento ao usuário quanto o processo de trabalho. Instrumentos como o PMAQ têm contribuído para repensar e reestruturar as práticas. Ferreira J, et al. (2022) ressaltam que, embora limitado pela sua regionalidade, o impacto das avaliações na saúde tem se mostrado eficaz, e as mudanças propostas devem ser apoiadas. Essas avaliações, portanto, são importantes para instituições avaliadas, pois não apenas moldam práticas, mas também promovem a reavaliação e a renovação constante das estratégias e abordagens no setor da saúde.

Cruz MJB, et al. (2022) investigaram os níveis de coordenação do cuidado na APS no Brasil, a partir dos dados gerados no 3º ciclo do PMAQ-AB, considerando as principais referências internacionais para medição e avaliação do atributo. Foi possível verificar que a maioria das equipes se situa entre alto e médio nível de coordenação do cuidado, em todos os cenários avaliados e em todas as metodologias utilizadas. Com base nos achados, no contexto de avaliação da APS e de forma específica do atributo coordenação do cuidado, o PMAQ-AB se mostrou uma boa alternativa quando comparado ao Atlas de Medidas de Coordenação do Cuidado e ao Observatório Europeu de Políticas e Sistemas de Saúde. Mais dois instrumentos merecem menção. O modelo teórico lógico proposto por Dias MSA et al. (2022) oferece uma estrutura ideal para avaliação do funcionamento do Núcleo Ampliado de Saúde da Família e Atenção Básica (NASF-AB), abrangendo objetivos, recursos, componentes e atividades.

A matriz de julgamento classifica a efetividade do NASF-AB em diferentes níveis, de “efetivo” a “não efetivo”, com base em critérios objetivos e competências específicas. Além disso, o modelo Conceitual de Qualidade em Serviços, baseado na escala SERVQUAL, compreende cinco dimensões: aspectos tangíveis, confiabilidade, capacidade de resposta, garantia e empatia, sendo que Andrade LAF et al. (2019) sugerem adaptações nesse instrumento para validar os atributos do serviço da APS.

Para finalizar, esta revisão mostra como os instrumentos PCATool e PMAQ-AB são fundamentais para avaliar a qualidade dos serviços de atenção primária à saúde no Brasil. Ao permitir a coleta de dados detalhados e comparáveis, essas ferramentas oferecem informações valiosas para aprimorar continuamente os serviços de saúde. A participação ativa de profissionais e usuários por meio desses instrumentos é essencial para criar políticas públicas mais eficazes e para promover um sistema de saúde mais justo e de alta qualidade.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo destaca a importância e a implementação de instrumentos de avaliação na Atenção Primária à Saúde (APS) no Brasil, com foco no Primary Care Assessment Tool (PCATool), instrumento amplamente reconhecido por sua capacidade de medir a qualidade dos serviços de APS, que foi incorporado à Pesquisa Nacional de Saúde (PNS-2019), proporcionando uma base robusta para futuras análises e monitoramento contínuo da APS. A aplicabilidade prática deste estudo é significativa, pois oferece evidências sólidas sobre a eficácia dos principais instrumentos na avaliação da qualidade dos serviços de atenção primária à saúde no Brasil. Por fim, conclui-se que o monitoramento e adaptação de tais ferramentas, somadas à participação ativa de profissionais de saúde e usuários, são essenciais para a criação de políticas públicas mais eficazes e manutenção do sistema de saúde, promovendo um cuidado integral e eficaz na APS.

## REFERÊNCIAS

1. ALBUQUERQUE IMN, et al. Gerenciamento na Estratégia Saúde da Família: processo de validação para avaliação de competências. *Acta Paulista de Enfermagem*, 2023; 36: APE00532.
2. ANDRADE LAF, et al. Avaliação da qualidade da atenção primária à saúde segundo o nível de satisfação dos idosos. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 2019; 40: 20180389.
3. BENTO AL, et al. Instrumentos validados de monitoramento da atenção primária em saúde. *Revisão Rápida*, 2021; 8: 01-28.
4. COSTA APB, et al. Avaliação dos atributos da atenção primária à saúde sob a ótica dos profissionais médicos. *Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade*, 2022; 17(44): 3085-3085.
5. COSTA MA, et al. Avaliação da qualidade dos serviços de Atenção Primária à Saúde no município de São José de Ribamar, Maranhão, Brasil. *Interface-Comunicação, Saúde, Educação*, 2020; 24: 190628.
6. CRUZ MJB, et al. Avaliação da coordenação do cuidado na atenção primária à saúde: comparando o PMAQ-AB (Brasil) e referências internacionais. *Cadernos de Saúde Pública*, 2022; 38: 00088121.
7. DIAS MSA, et al. Construção de modelo teórico-lógico e matriz de julgamento para avaliação da efetividade do Núcleo Ampliado de Saúde da Família e Atenção Básica. *Cadernos de Saúde Pública*, 2022; 38: 00228721.
8. FERREIRA J, et al. Práticas de avaliação na gestão da Atenção Básica à Saúde. *Physis: Revista de Saúde Coletiva*, 2022; 32(1): 320112.
9. FRACOLLI LA, et al. Instrumentos de avaliação da Atenção Primária à Saúde: revisão de literatura e metassíntese. *Ciência & Saúde Coletiva*, 2014; 19(12): 4851-4860.
10. GARCIA MC, et al. Percepções sobre a avaliação de qualidade na Atenção Primária à Saúde: revisão integrativa. *Saúde em Redes*, 2020; 6(3): 235-253.
11. LIMA MADS, et al. Instrumentos de avaliação de estruturação de redes de cuidados primários: uma revisão integrativa. *Saúde em Debate*, 2019; 43(5): 299-311.
12. NETO JF, et al. Práticas de avaliação na gestão da Atenção Básica à Saúde. *Physis: Revista de Saúde Coletiva*, 2022; 32(1): 320112.
13. OLIVEIRA KNS, et al. Instrumentos para avaliação da Atenção Primária à Saúde: revisão integrativa. *Revista Meta: Avaliação*, 2024; 15(46): 194-213.
14. PAGE MJ, et al. A declaração PRISMA 2020: uma diretriz atualizada para relatar revisões sistemáticas. *Epidemiologia e Serviços de saúde*, 2022; 31(2): 2022107.
15. PERILLO RD, et al. Avaliação da Atenção Primária à Saúde na ótica dos usuários: reflexões sobre o uso do Primary Care Assessment Tool-Brasil versão reduzida nos inquéritos telefônicos. *Revista Brasileira de Epidemiologia*, 2020; 23(1): 200013.
16. PINTO LF, SILVA VSTM. Primary Care Assessment Tool (PCAT): a construção de uma nova linha de base para avaliação dos serviços de saúde no Brasil. *Ciência & Saúde Coletiva*, 2021; 26: 651-656.
17. PINTO LF, et al. Primary care assessment tool: diferenças regionais a partir da Pesquisa Nacional de Saúde do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. *Ciência & Saúde Coletiva*, 2021; 26: 3965-3979.
18. ROCHA JSM. Uso e avaliação dos sistemas de informação da atenção primária à saúde, entre os anos de 2010 e 2020: uma revisão integrativa. *Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Enfermagem)*. Universidade de Brasília, Brasília-DF, 2021; 19.
19. SANTOS PS. Avaliação da qualidade na atenção básica à saúde no Brasil: revisão bibliográfica. *Trabalho de Conclusão de Curso (Pós-graduação em Saúde Coletiva)*. Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2018; 30.

20. SILVA GS, et al. Avaliação da assistência à saúde da criança na Atenção Primária no Brasil: revisão sistemática de métodos e resultados. *Ciência & Saúde Coletiva*, 2020; 25(8): 3185-3200.
21. SILVA JM, CALDEIRA AP. Avaliação para melhoria da qualidade da estratégia saúde da família e a qualificação profissional. *Trabalho, Educação e Saúde*, 2011; 9(1): 95-108.
22. SOUZA MT, et al. Revisão integrativa: o que é e como fazer. *Einstein*, 2010; 8(1): 102-106.