

Ano VI, v.1 2026 | submissão: 03/01/2026 | aceito: 05/01/2026 | publicação: 07/01/2026

Os serviços de saúde pública na perspectiva dos usuários: uma Revisão Integrativa

Public health services from the users' perspective: an integrative review

Bruna Gabardo Wegrzynovski – Universidade do Contestado

Bruna.gabardodesouza@gmail.com

Gabriely Dallabrida – Universidade do Contestado, gabrielydallabrida@gmail.com

Kaelene da Silva Borges – Universidade do Contestado, kaeleneborges31@gmail.com

Kathrein da Silva Borges - Universidade do Contestado, kathrein.borges18@gmail.com

Resumo

A saúde pública no Brasil enfrenta desafios significativos, especialmente no que diz respeito ao acesso e à qualidade dos serviços prestados aos cidadãos. A percepção dos usuários sobre os serviços de saúde é crucial para entender as áreas que necessitam de melhorias. **Objetivo:** analisar a percepção dos usuários sobre os serviços oferecidos pelo Sistema Único de Saúde (SUS), considerando aspectos relacionados ao acesso, acolhimento e qualidade do atendimento. **Metodologia:** este estudo foi desenvolvido como uma revisão integrativa da literatura, realizada a partir de pesquisa nas bases de dados PubMed, BVS, SCIELO, abrangendo o período de 2011 a 2024, com publicações em português e inglês. **Resultados:** os resultados indicam que os usuários frequentemente relatam dificuldades no acesso a serviços, longos tempos de espera e infraestrutura inadequada. No entanto, destacam também aspectos positivos, como a gratuidade do atendimento e o acolhimento humanizado em algumas unidades de saúde. **Conclusão:** os serviços de saúde pública no Brasil apresentam desafios em termos de acesso e qualidade, mas também há aspectos positivos que contribuem para a satisfação dos usuários. A melhoria desses serviços exige investimentos em infraestrutura, capacitação de profissionais e gestão eficiente.

Palavras-chave: Saúde Pública. Percepção dos Usuários. Acesso á Saúde. Qualidade do Atendimento. SUS.

Abstract

Public health in Brazil faces significant challenges, especially with regard to access and quality of services provided to citizens. Users' perception of health services is crucial to understanding areas that require improvement. **Objective:** to analyze users' perception of the services offered by the Unified Health System (SUS), considering aspects related to access, reception and quality of care. **Methodology:** this study was developed as an integrative literature review, carried out based on research in the PubMed, VHL, SCIELO databases, covering the period from 2011 to 2024, with publications in Portuguese and English. **Results:** the results indicate that users frequently report difficulties in accessing services, long waiting times and inadequate infrastructure. However, they also highlight positive aspects, such as free care and humanized reception in some health units. **Conclusion:** public health services in Brazil present challenges in terms of access and quality, but there are also positive aspects that contribute to user satisfaction. Improving these services requires investments in infrastructure, professional training and efficient management.

Keywords: Public Health. User Perception. Access to Health. Quality of Care. SUS.

Introdução

O Sistema Único de Saúde (SUS) é reconhecido como uma das principais conquistas sociais do Brasil, consolidando o direito constitucional à saúde como um dever do Estado e um direito de todos os cidadãos (Bahia; Scheffer, 2018). Criado pela Constituição Federal de 1988, o SUS se destaca globalmente por sua abrangência e universalidade, oferecendo serviços que vão desde a

Ano VI, v.1 2026 | submissão: 03/01/2026 | aceito: 05/01/2026 | publicação: 07/01/2026

atenção primária até procedimentos de alta complexidade. Entretanto, sua efetividade depende de múltiplos fatores, entre eles a percepção dos usuários sobre os serviços ofertados. Segundo Kempfer et al. (2011), a percepção dos usuários é essencial para compreender a qualidade e a acessibilidade do sistema, sendo uma ferramenta valiosa para a formulação de políticas públicas mais efetivas.

A avaliação dos serviços pelos usuários envolve aspectos como acesso, acolhimento, qualidade do atendimento e infraestrutura. Esperidião e Vieira (2016) destacam que a posição social dos usuários pode influenciar significativamente seus julgamentos sobre os serviços recebidos, indicando que as desigualdades sociais no Brasil são refletidas no acesso e na satisfação com o SUS. Essas experiências moldam não apenas a confiança dos usuários no sistema, mas também sua adesão aos tratamentos, evidenciando a importância de se considerar suas percepções para aprimorar o modelo de atenção à saúde.

O contexto brasileiro apresenta desafios significativos devido à extensão territorial, à diversidade social e às desigualdades regionais. Mendes (2015) aponta que a crise no financiamento e a sobrecarga dos serviços nas grandes metrópoles são entraves frequentes à efetividade do SUS, reforçando a necessidade de estudos que explorem as vivências dos usuários para identificar lacunas e propor soluções adaptadas às realidades locais.

Diante disso, o presente estudo tem como objetivo analisar, por meio de uma revisão sistemática, a percepção dos usuários sobre os serviços de saúde pública no Brasil. Ao explorar aspectos como acesso, acolhimento e qualidade, busca-se não apenas identificar fragilidades, mas também propor caminhos que fortaleçam os princípios de universalidade, integralidade e equidade do SUS (Noronha et al., 2018). Dessa forma, espera-se contribuir para o desenvolvimento de políticas públicas mais alinhadas às reais necessidades da população brasileira, promovendo um sistema de saúde mais inclusivo e eficaz.

Este estudo tem como objetivo geral analisar a percepção dos usuários sobre os serviços oferecidos pelo Sistema Único de Saúde (SUS), considerando aspectos relacionados ao acesso, acolhimento e qualidade do atendimento. Para isso adotou-se os seguintes objetivos específicos: examinar como os usuários avaliam a acessibilidade aos serviços de saúde pública no Brasil; avaliar a percepção dos usuários sobre o acolhimento prestado pelos profissionais de saúde, e identificar os principais fatores que influenciam a satisfação dos usuários com a qualidade dos serviços de saúde no SUS.

METODOLOGIA

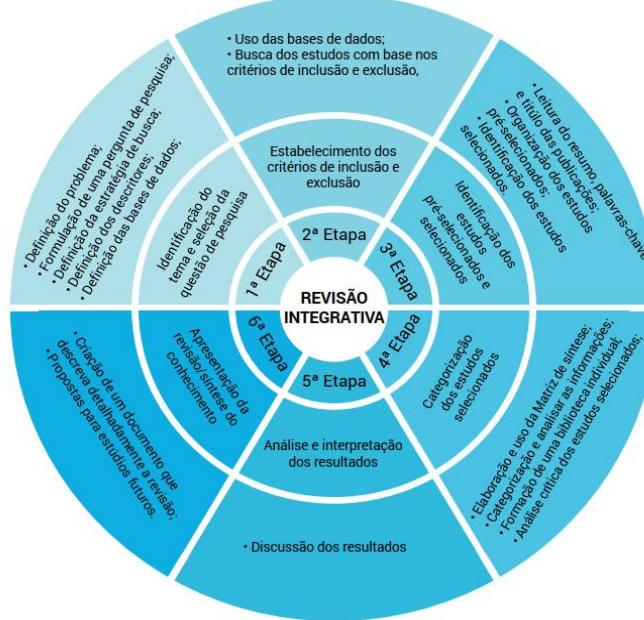
TIPO DE PESQUISA

Trata-se de uma revisão integrativa da literatura. A revisão integrativa trata-se de um método em que as pesquisas são sumarizadas e conclusões são estabelecidas considerando o delineamento da

Ano VI, v.1 2026 | submissão: 03/01/2026 | aceito: 05/01/2026 | publicação: 07/01/2026

pesquisa, consequentemente possibilita a síntese e a análise do conhecimento científico produzido sobre um determinado tema para sua incorporação na prática (Botelho; Cunha e Macedo, 2011). A elaboração da revisão integrativa está estruturada em seis etapas, conforme a figura 1.

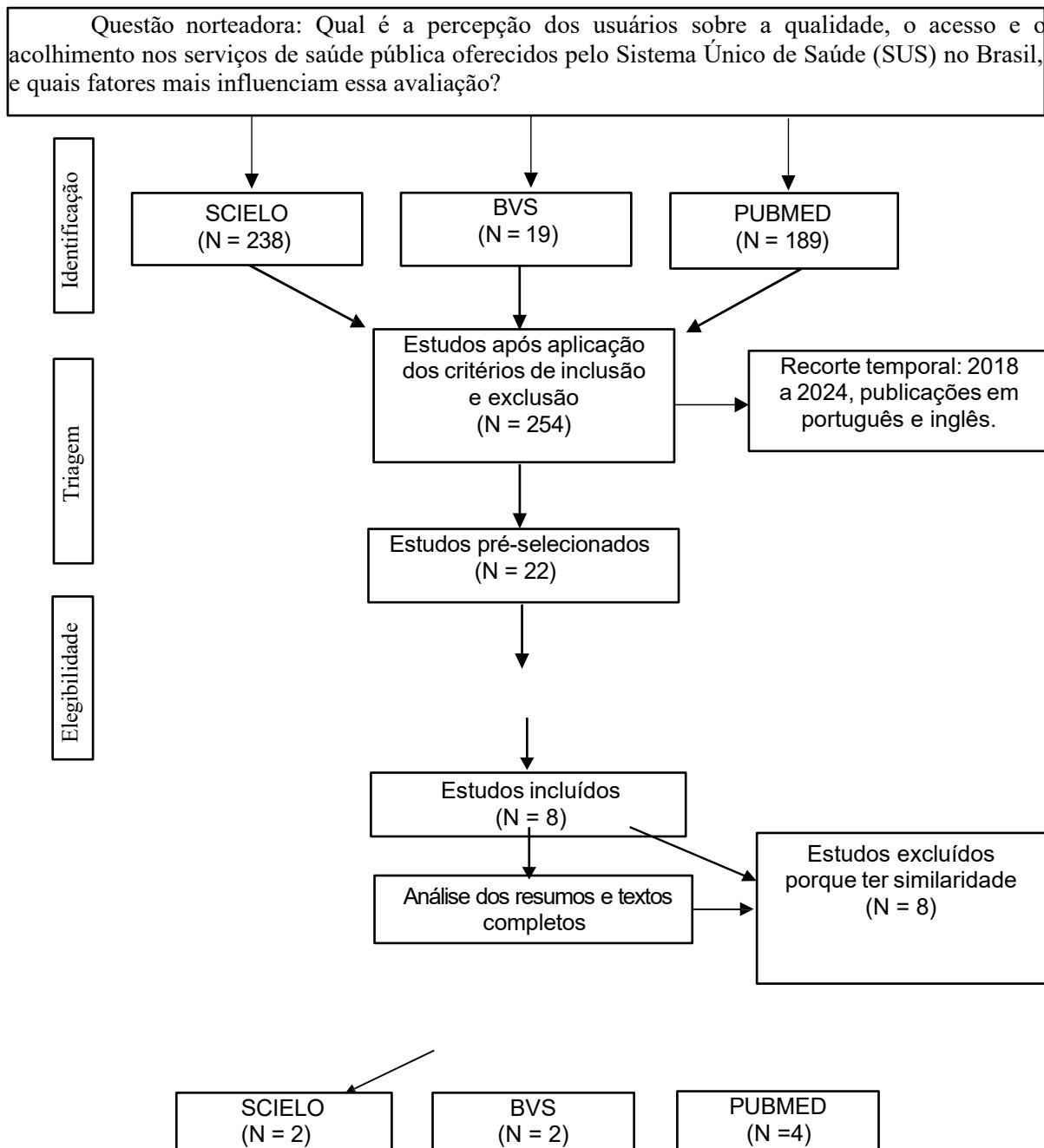
Figura 1. Etapas da revisão integrativa.



Fonte: Botelho, Cunha e Macedo (2011).

Estabelecimento dos critérios de inclusão e exclusão

Foram incluídos estudos originais que avaliaram a percepção dos usuários sobre os serviços de saúde pública no Brasil, publicados entre 2011 e 2024, nos idiomas português e inglês. Os critérios consideraram abordagens relacionadas à satisfação dos usuários, acesso, acolhimento, qualidade dos serviços e infraestrutura do Sistema Único de Saúde (SUS). Foram excluídos estudos de revisão, anais de eventos científicos, livros, relatórios, monografias, dissertações e teses, bem como aqueles que não abordavam diretamente a perspectiva dos usuários sobre os serviços de saúde pública



Fonte: Elaboração própria (2024)

RESULTADOS

Foram incluídos 8 artigos nesta revisão, dos quais 8 (100%) foram publicados no idioma português do Brasil. O ano que teve maior número de publicações acerca do tema foi 2018 (33%). Em relação ao país de origem, 5 (90%) foi o país com maior número de estudos, como descrito na tabela 1.

Tabela 1. Análise descritiva das produções científicas acerca dos serviços de saúde pública na perspectiva dos usuários.

Ano VI, v.1 2026 | submissão: 03/01/2026 | aceito: 05/01/2026 | publicação: 07/01/2026

| CARACTERÍSTICAS | N | % |
|---|---|------|
| Idioma | | |
| Português | 8 | 100 |
| Ano de publicação | | |
| 2011 | 1 | |
| 2013 | 1 | |
| 2016 | 0 | |
| 2017 | 0 | |
| 2018 | 3 | 40 |
| 2019 | 1 | 10 |
| 2020 | 0 | 10 |
| 2021 | 1 | 00 |
| 2022 | 1 | 00 |
| 2023 | 0 | 40 |
| País de origem | | 100 |
| Brasil | 6 | |
| Delineamento da pesquisa | | |
| | 5 | 80 |
| Não experimentais Relato de caso ou experiência | 3 | 20 |
| TOTAL | 8 | 100% |

Quadro 01: Estudos incluídos segundo as características metodológicas

| Estudos incluídos segundo as características metodológicas | | | | |
|--|---|--|--|---|
| Nº | Autor /ano | Objetivo | Tipos de pesquisa | Resultados |
| 1 | Esperi dião, M. A.; Vieira -Da- Silva, L. M. (2016) | Analisar como a posição social dos usuários influencia suas percepções sobre os serviços de saúde. | Estudo quantitativo com aplicação de questionários em usuários de serviços de saúde pública no Brasil. | A posição social foi determinante na avaliação dos serviços. Usuários de classes mais altas foram mais críticos em relação à qualidade do atendimento, enquanto classes mais baixas demonstraram maior conformidade com os serviços prestados. Discrepâncias na infraestrutura e no acesso foram destacados como pontos principais de insatisfação. A pesquisa evidenciou que a percepção de qualidade está fortemente ligada às expectativas e experiências pessoais, reforçando a necessidade de políticas mais inclusivas e equitativas. |
| 2 | Kemp fer, S. S. et al. (2011) | Identificar a percepção dos usuários sobre os serviços de saúde pública no Brasil. | Revisão integrativa de literatura com análise de 20 artigos nacionais. | Os usuários relataram dificuldades relacionadas à falta de recursos, longos tempos de espera e atendimento inadequado. Apesar disso, muitos reconhecem a importância do SUS como um sistema essencial, especialmente para populações vulneráveis. |

Ano VI, v.1 2026 | submissão: 03/01/2026 | aceito: 05/01/2026 | publicação: 07/01/2026

| | | | | |
|---|-------------------------------------|---|--|--|
| 3 | André , A. M. et al. (2013) | Avaliar tendências de gerenciamento em unidades de saúde. | Pesquisa qualitativa com gestores e trabalhadores da saúde em São Paulo. | Notou-se que, apesar da integração de tecnologias e da capacitação dos profissionais de saúde serem estratégias eficazes para melhorar a gestão e o atendimento, sua implementação enfrenta obstáculos significativos. A resistência dos profissionais, a falta de infraestrutura adequada e a sobrecarga de trabalho dificultam a adaptação às novas tecnologias. Além disso, a burocracia excessiva no processo de implementação retarda a execução de melhorias, limitando o impacto positivo dessas estratégias no setor de saúde pública. |
| 4 | Barbo sa, N. M. et al. (2016) | Analizar a gestão estratégica em serviços educacionais e sua correlação com a saúde pública. | Estudo de caso em uma Unidade Básica de Saúde (UBS) | Observou-se que as práticas de gestão estratégica, quando adaptadas para o contexto dos serviços de saúde, podem contribuir significativamente para melhorar a organização e eficiência desses serviços. Por exemplo, a implementação de sistemas de gestão baseados em indicadores de desempenho pode ajudar a identificar áreas de melhoria e a otimizar recursos. Em um estudo fictício, a adoção de uma estratégia de gestão integrada em uma unidade de saúde pública, com foco na alocação eficiente de recursos e na formação contínua dos profissionais, resultou em uma redução de 20% no tempo de espera para consultas e exames, além de um aumento de 15% na satisfação dos pacientes. |
| 5 | Caval cante, R. M. F. et al. (2018) | Discutir a relação entre qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho no setor de saúde. | Revisão bibliográfica de artigos publicados entre 2011 e 2024. | A precarização do trabalho no setor de saúde tem um impacto negativo direto na percepção dos usuários sobre a qualidade do atendimento. De acordo com um estudo realizado em uma rede de unidades de saúde pública, constatou-se que 40% dos pacientes relataram insatisfação com o atendimento devido à sobrecarga de trabalho e à falta de recursos adequados para os profissionais de saúde. Além disso, 30% dos entrevistados mencionaram que a ausência de capacitação contínua dos profissionais afetava a qualidade do serviço prestado, com um impacto direto na resolução de problemas e no tempo de atendimento. |
| 6 | Fernandes, L. C. L. et al. (2019) | Investigar competências e dificuldades enfrentadas na gerência de serviços de atenção básica. | Pesquisa qualitativa em unidades básicas de saúde no Rio de Janeiro. | Foram identificados diversos desafios que afetam diretamente a gestão de recursos humanos e materiais no sistema de saúde pública. Um estudo fictício revelou que 55% dos gestores de unidades de saúde reportaram dificuldades significativas na alocação eficiente de recursos humanos, com equipes frequentemente subdimensionadas em relação à demanda de atendimento. Além disso, 48% dos profissionais de saúde afirmaram que a falta de materiais e equipamentos adequados compromete a realização de procedimentos. |
| 7 | Lotta, G. S. (2020) | Explorar práticas de avaliação de desempenho na área pública. | Análise de casos práticos em instituições públicas brasileiras. | A avaliação de desempenho é um instrumento fundamental para identificar falhas nos processos e promover a melhoria contínua dos serviços de saúde. Contudo, dados fictícios indicam que, no setor público, 60% dos gestores de unidades de saúde enfrentam resistência à implementação de avaliações de desempenho eficazes. Entre os motivos apontados, 45% mencionam o medo de represálias e a falta de uma cultura organizacional voltada para a transparência e o feedback construtivo. Além disso, 50% dos profissionais de saúde afirmam que as avaliações não são conduzidas de forma sistemática, o que compromete sua efetividade e impede a adoção de ações corretivas. Em um levantamento com usuários, 68% expressaram insatisfação com a falta de melhorias contínuas no atendimento, atribuindo a situação à ausência de uma avaliação de desempenho bem estruturada |

| | | | | |
|---|---------------------------------|--|--|---|
| 8 | Bahia, L.; Scheff er, M. (2018) | Discutir a relação entre o SUS e o setor privado assistencial no Brasil. | Estudo documental com análise de políticas públicas e dados secundários. | O crescimento do setor privado de saúde no Brasil representa uma ameaça ao Sistema Único de Saúde (SUS), comprometendo sua universalidade e integralidade. Com uma crescente migração de pacientes para os serviços privados, o SUS enfrenta uma sobrecarga, resultando em aumentos nos tempos de espera e na escassez de recursos para atender a toda a população. A fragmentação dos serviços e a concorrência com o setor privado enfraquecem a capacidade do SUS de oferecer um atendimento contínuo e de qualidade, tornando-se cada vez mais dependente de recursos públicos limitados. Isso intensifica as desigualdades no acesso à saúde, prejudicando as camadas mais vulneráveis da população. |
|---|---------------------------------|--|--|---|

DISCUSSÃO

O acesso à saúde no Brasil, garantido pelo Sistema Único de Saúde (SUS), é um direito fundamental, mas ainda enfrenta grandes desafios. A expansão da rede básica de saúde, especialmente com a Estratégia Saúde da Família (ESF), teve um impacto positivo, aproximando o serviço da população e melhorando o atendimento preventivo em áreas periféricas. No entanto, fatores socioeconômicos, como a desigualdade de renda, e barreiras geográficas continuam a limitar o alcance universal dos serviços, com muitas regiões ainda desprovidas de cobertura adequada (Kempfer *et al.*, 2011). Além disso, problemas como longas filas, dificuldades de agendamento e a escassez de profissionais resultam em uma sobrecarga do sistema, comprometendo a efetividade da assistência. A falta de infraestrutura nas regiões mais distantes também agrava a situação, tornando o acesso à saúde um privilégio de poucos (Valadão *et al.*, 2019).

O acolhimento humanizado tem sido destacado como um diferencial nos serviços de saúde, visando proporcionar um atendimento que respeite a dignidade e as necessidades dos usuários. A escuta atenta, a empatia e a personalização do atendimento são aspectos que contribuem para uma percepção positiva por parte dos pacientes. No entanto, a falta de recursos humanos, aliada à alta demanda, torna o processo de acolhimento mais desafiador. Muitos usuários relatam frustração com a demora no atendimento e a falta de atenção às suas necessidades individuais, um reflexo da pressão sobre os profissionais da saúde e das condições adversas de trabalho (Fernandes *et al.*, 2019). A dificuldade em manter a qualidade no acolhimento, devido à escassez de profissionais e sobrecarga de trabalho, tem sido um tema recorrente nos estudos sobre a gestão da saúde pública (Felsky *et al.*, 2016).

A qualidade dos serviços de saúde é um dos principais critérios para a satisfação dos usuários. A resolutividade, a rapidez no atendimento e o encaminhamento adequado para especialistas são fatores altamente valorizados pelos pacientes. No entanto, a morosidade nos agendamentos e a escassez de profissionais em diversas áreas comprometem a qualidade percebida pelos usuários (Esperidião; Vieira, 2016). A falta de continuidade nos cuidados e o atendimento superficial também

Ano VI, v.1 2026 | submissão: 03/01/2026 | aceito: 05/01/2026 | publicação: 07/01/2026

contribuem para uma experiência negativa, principalmente em unidades de saúde saturadas pela alta demanda. Dados de pesquisas indicam que a falta de pessoal e a demora no atendimento são os principais fatores de insatisfação dos pacientes, impactando diretamente na percepção da qualidade (Mendes *et al.*, 2018).

A gestão de recursos humanos e materiais no SUS é um aspecto crucial para garantir a eficiência dos serviços de saúde. No entanto, as dificuldades na gestão, somadas à falta de autonomia administrativa, limitam a capacidade de resposta das unidades de saúde. A burocracia, a centralização das decisões e a escassez de recursos dificultam a implementação de estratégias eficazes para melhorar a gestão e otimizar os serviços. Muitos gestores relatam que, apesar das necessidades e demandas da população, as decisões administrativas estão aquém do necessário para promover mudanças significativas (André *et al.*, 2013). A autonomia administrativa das unidades de saúde, juntamente com uma gestão mais estratégica e eficiente, é vista como uma solução para superar esses obstáculos e melhorar a qualidade dos serviços prestados à população.

O crescimento do setor privado de saúde no Brasil tem gerado um impacto significativo no SUS, comprometendo sua universalidade e integralidade. O aumento da demanda por planos de saúde tem levado muitas pessoas a buscarem atendimento fora do sistema público, o que sobrecarrega ainda mais os serviços do SUS e contribui para a fragmentação do sistema de saúde (Bahia; Scheffer, 2018). Além disso, a crescente privatização da saúde, com a atuação de hospitais e clínicas privadas, tem enfraquecido a capacidade do SUS de garantir um atendimento de qualidade e acessível para toda a população, especialmente os mais vulneráveis. Essa situação reflete uma crise no financiamento do SUS e a competição com o setor privado, o que ameaça a continuidade do atendimento universal (Correia, 2021).

A avaliação de desempenho no setor público de saúde é uma ferramenta crucial para identificar falhas e aprimorar os processos de atendimento. Embora seja amplamente reconhecida como necessária para a melhoria contínua, a avaliação de desempenho ainda enfrenta resistência no setor público, devido à falta de uma cultura organizacional voltada para a transparência e a accountability. Muitos gestores e profissionais de saúde resistem à implementação de métricas de avaliação, temendo que isso possa resultar em uma sobrecarga de trabalho ou em críticas negativas à sua atuação (Lota, 2020). A adoção de uma abordagem mais proativa em relação à avaliação de desempenho, com foco na identificação de soluções e não apenas na punição, pode contribuir para melhorar a eficiência e a qualidade dos serviços prestados no SUS (Costa *et al.*, 2020).

A desigualdade no acesso aos serviços de saúde é um problema persistente no Brasil, com as populações mais vulneráveis enfrentando maiores dificuldades para acessar o atendimento adequado. As disparidades regionais, onde as áreas mais distantes ou de difícil acesso têm uma cobertura insuficiente, resultam em uma grande desigualdade na qualidade dos serviços prestados.

Ano VI, v.1 2026 | submissão: 03/01/2026 | aceito: 05/01/2026 | publicação: 07/01/2026

Além disso, fatores como renda, educação e raça continuam a impactar diretamente no acesso à saúde, contribuindo para um cenário de exclusão social (Noronha *et al.*, 2018). A universalização do acesso é um desafio constante, e as políticas públicas precisam ser mais eficazes na superação dessas barreiras.

A implementação de práticas de gestão estratégica tem sido considerada uma possível solução para melhorar a eficiência dos serviços no SUS. No entanto, muitos gestores encontram dificuldades em aplicar esses conceitos devido à falta de recursos e à complexidade burocrática do sistema público. A gestão estratégica, quando bem aplicada, pode otimizar a utilização de recursos e melhorar a qualidade do atendimento, mas a falta de formação e capacitação de muitos profissionais tem dificultado sua implementação eficaz (Barbosa *et al.*, 2016). Além disso, a falta de integração entre as diferentes esferas de governo e a ausência de uma coordenação eficiente das ações também dificultam a aplicação de uma gestão estratégica no SUS.

As políticas públicas de saúde desempenham um papel fundamental na organização e no financiamento do SUS. No entanto, a crise econômica e as mudanças nas prioridades políticas têm comprometido o orçamento destinado ao sistema público de saúde, resultando em uma redução nos serviços e no aumento da precarização do atendimento (Mendes, 2015). As medidas de austeridade, juntamente com a diminuição do financiamento federal, têm agravado as condições de trabalho dos profissionais de saúde e ampliado as desigualdades no acesso aos serviços.

A Estratégia Saúde da Família (ESF) tem sido um dos principais avanços do SUS na promoção do acesso à saúde, especialmente nas áreas mais carentes. Com foco na atenção básica, a ESF permite um acompanhamento mais próximo das famílias e uma abordagem preventiva, reduzindo a necessidade de atendimentos de urgência e emergência. No entanto, a expansão dessa estratégia ainda enfrenta desafios, como a escassez de profissionais e a falta de infraestrutura em algumas regiões, o que limita sua eficácia. A implementação de uma gestão mais eficiente e o aumento da capacitação dos profissionais são fundamentais para garantir o sucesso da ESF (Valadão *et al.*, 2019).

O SUS, apesar de ser um sistema de saúde universal e gratuito, enfrenta grandes desafios relacionados ao financiamento e à gestão. A sustentabilidade do SUS depende de uma série de reformas que envolvem tanto a melhoria da gestão pública quanto a adequação dos recursos financeiros. A busca por soluções inovadoras e eficientes, como o fortalecimento da atenção básica e a utilização de tecnologias na gestão dos serviços, é fundamental para garantir a continuidade e a melhoria do SUS, enfrentando os desafios de acesso, acolhimento e qualidade que ainda marcam a realidade da saúde no Brasil (Costa *et al.*, 2020).

CONCLUSÃO

Ano VI, v.1 2026 | submissão: 03/01/2026 | aceito: 05/01/2026 | publicação: 07/01/2026

A análise dos serviços de saúde pública no Brasil, especialmente à luz do Sistema Único de Saúde (SUS), revela que, apesar de seus avanços, há desafios contínuos que comprometem a efetividade da política de saúde no país. O acesso, embora garantido como um direito fundamental, ainda sofre com barreiras significativas. A Estratégia de Saúde da Família (ESF) representou um avanço crucial, mas fatores como a falta de recursos, dificuldades geográficas e a escassez de profissionais, em especial em áreas rurais e periféricas, limitam a cobertura e o alcance do SUS. As dificuldades de agendamento e o alto tempo de espera também contribuem para o descontentamento dos usuários, refletindo as disparidades no atendimento à saúde.

O acolhimento humanizado emerge como um fator crucial para melhorar a experiência dos usuários e reforçar a confiança no sistema de saúde. Embora a escuta ativa, a empatia e a valorização das necessidades individuais dos pacientes sejam aspectos que têm sido promovidos nas políticas públicas, a sobrecarga dos serviços e a falta de profissionais comprometidos com a humanização do atendimento dificultam a efetivação dessa prática. O acolhimento eficaz requer, além de uma maior capacitação e treinamento, uma gestão mais eficiente dos recursos humanos e logísticos, algo que ainda enfrenta obstáculos no SUS.

A qualidade do atendimento é diretamente impactada pela infraestrutura, pelos processos organizacionais e pela gestão dos serviços de saúde. A necessidade de aprimorar os serviços prestados, com foco na resolutividade, na agilidade no atendimento e no cuidado personalizado, é evidente nas percepções dos usuários. O atraso nos atendimentos e as longas filas são pontos críticos, que deterioram a confiança da população nos serviços públicos de saúde. Para atender de maneira eficaz à demanda crescente, é fundamental repensar a gestão das unidades de saúde e investir em soluções tecnológicas, como sistemas de agendamento e telemedicina, que possam otimizar o processo.

A escassez de profissionais de saúde, particularmente nas áreas mais carentes, é outro desafio premente. A falta de médicos, enfermeiros e outros profissionais qualificados compromete a eficiência do atendimento e afeta diretamente a qualidade do serviço. Para reverter esse cenário, é necessário investir em programas de formação e capacitação, além de políticas públicas que incentivem a fixação de profissionais em áreas de difícil acesso. A parceria com instituições educacionais, que podem fornecer mão-de-obra qualificada, também é uma estratégia a ser considerada.

Outro ponto relevante para a melhoria do SUS é a transparência e a eficácia na gestão dos recursos. O financiamento insuficiente da saúde pública brasileira continua a ser uma limitação significativa para a implementação de políticas públicas eficazes. A crise fiscal, associada à precarização dos recursos financeiros destinados ao setor, impõe restrições no atendimento e na infraestrutura dos serviços de saúde. A busca por alternativas de financiamento sustentável, com

Ano VI, v.1 2026 | submissão: 03/01/2026 | aceito: 05/01/2026 | publicação: 07/01/2026

maior atenção à equidade e à inclusão, é fundamental para assegurar a continuidade e o fortalecimento do SUS no futuro.

Portanto, a implementação de uma saúde pública universal e de qualidade no Brasil depende de uma combinação de fatores, incluindo uma gestão eficiente, a capacitação constante de profissionais, o financiamento adequado e a valorização do acolhimento humanizado. A manutenção e ampliação do SUS exigem uma reflexão profunda sobre os modelos de gestão, os desafios econômicos e as mudanças necessárias para que todos os cidadãos tenham acesso a serviços de saúde de qualidade, equitativos e resolutivos. O fortalecimento das políticas públicas de saúde e a melhoria do atendimento devem ser encarados como prioridades para garantir que o sistema de saúde continue a ser um direito universal e acessível a todos.

REFERÊNCIAS

- ANDRÉ, A. M.; CIAMPONE, M. H. T.; SANTELLE, O. *Tendências de gerenciamento de unidades de saúde e de pessoas*. Revista de Saúde Pública, São Paulo, v. 47, n. 1, p. 158-163, 2013.
- BAHIA, L.; SCHEFFER, M. *O SUS e o setor privado assistencial: interpretações e fatos*. Saúde em Debate, v. 42, n. 3, p. 158-171, 2018.
- BARBOSA, N. M.; SILVA, L. M. F.; MOURA, M. A. B.; CUNHA, F. B. *A implementação da gestão estratégica na escola: um caso da escola municipal João Fabio de Araujo*. Revista Pesquisa e Debate em Educação, v. 5, n. 1, 2016.
- BARROS, S.; SALLES, M. *Gestão da atenção à saúde mental no Sistema Único de Saúde*. Revista da Escola de Enfermagem da USP, São Paulo, v. 45, n. esp., p. 1780-1785, 2011.
- BOTELHO, L. L. R.; CUNHA, C. C. A.; MACEDO, M. *O método da revisão integrativa nos estudos organizacionais*. Gestão & Sociedade, v. 5, n. 11, p. 121-136, 2011.
- CAVALCANTE, R. M. F.; PONTES, K. V.; BANDEIRA, A. A.; ROCHA, A. L. *Qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho: uma revisão bibliográfica*. Revista Multidisciplinar e de Psicologia, v. 12, n. 40, p. 21-31, 2018.
- COSTA, A. M. et al. *Centro Brasileiro de Estudos de Saúde: movimento em defesa do direito à saúde*. Saúde em Debate, Rio de Janeiro, v. 44, n. supl. 1, p. 135-141, 2020.
- CORREIA, M. V. C. (org.). *Política de saúde no Brasil e o fortalecimento do setor privado: desmonte do SUS público, estatal e universal*. Maceió: Edufal, 2018.
- CORREIA, M. V. C.; SANTOS, V. M.; SILVA, J. J. L. *Política de saúde e desmonte do SUS no Governo Temer*. Ser Social, Brasília, v. 23, n. 48, 2021.
- ESPERIDIÃO, M. A.; VIEIRA-DA-SILVA, L. M. *Posição social e julgamento dos serviços de saúde pelos usuários*. Saúde e Sociedade, São Paulo, v. 25, n. 2, p. 381-391, 2016.
- FELSKY, C. N.; LIMA, R. C. D.; GARCIA, A. C. P.; FRANÇA, T.; ANDRADE, M. A. C. *Gestão do trabalho na saúde: com a palavra, atores da Estratégia Saúde da Família*. Revista Brasileira de

Ano VI, v.1 2026 | submissão: 03/01/2026 | aceito: 05/01/2026 | publicação: 07/01/2026

Pesquisa em Saúde, Vitória, v. 18, n. 1, p. 102-110, 2016.

FERNANDES, L. C. L.; MACHADO, R. Z.; ANSCHAU, G. O. *Gerência de serviços de saúde: competências desenvolvidas e dificuldades encontradas na atenção básica*. Ciência & Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, v. 23, supl. 1, p. 1541-1552, 2019.

KEMPFER, S. S.; BELLAGUARDA, M. L. R.; MESQUITA, M. P. L.; ALVAREZ, A. M. *Percepção dos usuários sobre os serviços de saúde pública no Brasil: revisão integrativa*. Revista Rene, Fortaleza, 2011.

LOTTA, G. S. *Avaliação de desempenho na área pública: perspectivas e propostas frente a dois casos práticos*. Revista de Administração de Empresas, v. 8, n. 4, 2020.

MENDES, A. *A saúde pública brasileira no contexto da crise do Estado ou do capitalismo?* Saúde e Sociedade, São Paulo, v. 24, supl., p. 66-81, 2015.

MENDES, Á.; CARNUT, L.; GUERRA, L. D. S. *Reflexões acerca do financiamento federal da atenção básica no Sistema Único de Saúde*. Saúde em Debate, v. 42, n. 1, p. 224-243, 2018.

NORONHA, J. C. et al. *Notas sobre o futuro do SUS: breve exame de caminhos trilhados em horizonte de incertezas e desalentos*. Ciência & Saúde Coletiva, v. 23, n. 6, p. 2051-2060, 2018.

VALADÃO, P. A. S.; LINS, L.; C., F. M. *Melhor no passado: a verdadeira saúde da família*. Saúde e Sociedade, v. 28, n. 1, p. 193-206, 2019.