



LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE  
CENTRO UNIVERSITÁRIO DO RIO GRANDE DO NORTE  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ENFERMAGEM

**ACOLHIMENTO NA ATENÇÃO BÁSICA: avanços e desafios**

GOMES, MARIA JOSE ROCHA <sup>1</sup>

FELISMINO, HERICA PAIVA <sup>2</sup>

**RESUMO**

O acolhimento é um ato ou efeito de acolher, expressa uma ação de aproximação, um “estar com” e “perto de”, ou seja, uma atitude de inclusão, de estar em relação com algo ou alguém. Este estudo tem como objetivo principal compreender quais avanços e desafios do acolhimento na atenção básica, à luz da literatura. Trata-se de uma pesquisa bibliográfica, de natureza qualitativa, realizada em artigos online publicados entre os anos de 2008 à 2016. Os resultados da pesquisa mostraram que O acolhimento é capaz de promover o vínculo entre profissionais e usuários, possibilitando o estímulo ao autocuidado, melhor compreensão da doença e corresponsabilização pelo tratamento. Auxilia na universalização do acesso, fortalece o trabalho multiprofissional e Inter setorial, qualifica a assistência, humaniza as práticas e estimula ações de combate ao preconceito. O conhecimento sobre acolhimento é incipiente e, em geral as ações desenvolvidas estão desvinculadas aos preceitos que norteiam o acolhimento e a humanização da atenção aos usuários. Acesso e acolhimento constituem-se como desafios na construção do cuidado integral e como elementos de fundamental importância para a gestão e avaliação de serviços de saúde. É importante ressaltar que este estudo poderá contribuir com a melhoria da humanização vinculada ao processo de acolhimento, ajudando, estudantes, profissionais da saúde e público em geral levando a compreender quais são os principais avanços e desafios dessa área.

**Palavras-Chave:** Acolhimento. Atenção básica. Saúde da família.

---

<sup>1</sup> Graduanda em enfermagem – [mariajrg17@yahoo.com.br](mailto:mariajrg17@yahoo.com.br)

<sup>2</sup> Profª Drª. Orientador – [hericafelismino@yahoo.com.br](mailto:hericafelismino@yahoo.com.br)

## 1 INTRODUÇÃO

O acolhimento é um ato ou efeito de acolher, expressa uma ação de aproximação, um “estar com” e “perto de”, ou seja, uma atitude de inclusão, de estar em relação com algo ou alguém. (BRASIL, 2009, P 10).

Nos serviços de atenção básica a saúde, o primeiro contato entre o profissional de saúde e usuário geralmente não ocorre da maneira correta, o certo seria ter uma avaliação de risco para que o cliente que está em um estado mais grave fosse acolhido mais rapidamente e não o que chegou primeiro no local, como ocorre na maioria das vezes. (BRASIL, 2010)

Em boa parte dos serviços de saúde no Brasil, até a década de 1990, observavam-se pessoas dormindo em filas para serem atendidas, serviços de urgência sem critérios de prioridades e avaliação de risco para atendimento, tendo pacientes atendidos somente após agravamento de sintomas. (BRASIL, 2010)

Pela necessidade de pôr em prática os princípios do Sistema único de Saúde (SUS) no cotidiano dos serviços de saúde, foi lançada a Política Nacional de Humanização (PNH) em 2003, produzindo mudanças nos modos de gerir, cuidar e acolher na saúde (BRASIL, 2013).

A Política Nacional de Humanização (PNH) tem objetivo de inserir os princípios do SUS no cotidiano dos serviços de saúde, estimulando os trabalhadores e usuários à construir processos coletivos de enfrentamento de relações de poder, um trabalho mais humanizado, que inibem a autonomia e a corresponsabilidade dos profissionais de saúde em seu trabalho e dos usuários no cuidado em si (BRASIL, 2013).

Tem ganho bastante destaque a perspectiva do usuário sobre os serviços de saúde ofertados pela atenção básica, sendo assim, é necessário rever as condutas dos profissionais, e melhorar a organização do ambiente para ter um atendimento benéfico.

A atenção básica ou atenção primária em saúde é conhecida como a "porta de entrada" dos usuários nos sistemas de saúde. Ou seja, é o onde os pacientes tem o primeiro contato. Seu objetivo é orientar sobre a prevenção de doenças, solucionar os possíveis casos de agravos e direcionar os mais graves para níveis de atendimento superiores em complexidade. Ela funciona, portanto, como um filtro capaz de organizar o fluxo dos serviços nas redes de saúde, dos mais simples aos

mais complexos (MATTA, 2009 ). O acolhimento não é triagem, é uma postura, onde se procure responder por meio de uma escuta qualificada as demandas do usuário. Respeitando a equidade e integralidade. (NARDELLI, 2015)

Este acolhimento deve estar presente em todos os serviços de saúde, principalmente na atenção básica que tem como objetivos promover uma intervenção focalizada no usuário, sem perder de vista a dimensão do cuidar que deve estar presente sempre. É através do diálogo e da negociação, entre trabalhador e usuário que é possível à resolução das necessidades colocadas neste encontro, para tanto, é imprescindível que o usuário seja bem acolhido (ASSIS, 2015).

Sendo assim, se faz de grande valia o preparo eficaz dos profissionais que atuam na atenção básica, para um acolhimento eficaz, colocando em pratica a PNH.

Espera-se que este estudo possa contribuir com a amplitude de consciência dos profissionais que assistem aos pacientes no cuidar de saúde, principalmente no contexto da atenção básica.

O desejo em desenvolver este trabalho se deu pela observação, em campos de estágio, do despreparo, por parte dos profissionais, quanto ao acolhimento na atenção básica, geralmente, prejudicando o atendimento.

O acolhimento é um dos pontos de maior relevância na interação entre o profissional e paciente. É através dele que ocorrerá maior interação, confiança e respeito, com isso, maior humanização na assistência.

Diante disso, esse estudo parte da seguinte indagação: quais os avanços e desafios do acolhimento na atenção básica?

## **2 OBJETIVOS**

### **2.1 GERAL**

Compreender quais os avanços e desafios do acolhimento na atenção básica, à luz da literatura.

### **2.2 ESPECIFICO**

Identificar, de acordo com a Política Nacional de Humanização, o processo de acolhimento na atenção básica.

Definir quais as principais necessidades do usuário e a correlação com o processo de humanização.

Evidenciar as principais dificuldades inerentes ao processo de acolhimento por parte dos profissionais da atenção básica, a luz da literatura.

### 3 METODOS

O presente estudo caracteriza-se como uma pesquisa bibliográfica de natureza qualitativa. Para GIL (2010) a pesquisa bibliográfica é elaborada com base em material já publicado incluindo material impresso, livros, revistas e tem proposito de fornecer fundamentação teórica do trabalho.

Tendo o acolhimento na atenção básica como tema central, os dados foram coletados na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), nas seguintes bases de pesquisa: SciELO (Scientific Electronic Library Online) Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde (BIREME). O período de coleta foram os meses de setembro e outubro de 2016. Com o intuito de identificar artigos mais recentes, em conformidade os objetivos propostos. Foram selecionados oito artigos publicados entre os anos de 2008 a 2016, no idioma português e na íntegra.

Para coleta dos artigos, que compõem o resultado da pesquisa, foram utilizados os seguintes descritores: acolhimento, atenção básica e saúde da família com operador booleano “and”.

Como critério de inclusão buscou-se artigos que se referiam aos objetivos propostos e publicados no período estipulado anteriormente. Como critério de exclusão não foram avaliados artigos em outros idiomas e fora do período mencionado.

Os dados estão apresentados em um quadro sinóptico, contemplando, o título, o ano, os autores, os objetivos, os resultados e a conclusão dos artigos que fazem parte da amostra da pesquisa.

## **4 DESENVOLVIMENTO**

O pontapé inicial para implantação do acolhimento nas unidades básica de saúde, foi pela necessidade da reorganização dos atendimentos para diminuir filas de acesso as consultas e/ou exames como também melhorar o atendimento dos profissionais, de maneira mais humanizados. Sendo assim, o acolhimento consiste na humanização das relações entre trabalhadores e serviços de saúde, onde os usuários e profissionais produzem uma relação de escuta e responsabilidade, constituindo vínculos e compromissos entre eles. Somente assim consolida-se uma relação entre acesso e acolhimento. (MEDEIROS; SOUZA; BARBOSA, 2010)

Desta forma, o acesso e acolhimento articulam-se e se complementam na implementação de práticas em serviços de saúde, na perspectiva da integralidade do cuidado. Com a expansão e estruturação da oferta de serviços. (SOUZA et al. 2008). A maioria dos usuários da unidade básica de saúde encontram dificuldades em marcar procedimentos e receber resultados.

Compreender o processo de acolhimento na atenção básica trata-se de um conjunto de ações que tem objetivo de dar respostas as necessidades da comunidade, definindo o perfil dos usuários para que haja um planejamento em saúde, identificando os problemas para que o acolhimento seja implementado e com crescimento profissional da equipe da UBS (Unidade Básica de Saúde). (BRASIL, 2014).

### **4.1 POLITICA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO**

O principal avanço do processo de humanização no SUS foi a implementação das ações da PNH (Politica Nacional de Humanização) que tem objetivo de colocar a pratica do acolhimento em ação, por meio do Ministério Da Saúde que vem incentivando cada vez mais essa pratica em todas as unidades de saúde e hospitais.

Nas unidades de saúde as enfermeiras vêm esclarecendo as dúvidas para a equipe não tenha dificuldades de colocar em prática, mostrar sua importância do acolhimento visando o progresso dos atendimentos, sedimentar à avaliação de risco, explicar o tempo de espera nos atendimentos e orientar os usuários a respeito da equipe multidisciplinar.(BRASIL, 2010)

A política de humanização efetiva-se nas práticas em saúde, no cotidiano de trabalho dos profissionais com outros profissionais e entre os usuários do sistema de saúde. A proposta da política parte ainda de pressupostos, conceitos e dispositivos que visam à reorganização dos processos de trabalho em saúde, que se propõem a transformações nas relações sociais envolvendo trabalhadores e gestores em sua experiência cotidiana de organização e condução dos serviços, bem como a mudanças nas formas de produzir e reproduzir serviços prestados à população. (RIBEIRO; ZANELLA; NOGUEIRA, 2013, p. 255).

#### **4.2 PROCESSO DE ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO NA ATENÇÃO BÁSICA**

Para SOUZA, (2008) os problemas encontrados na implantação do acolhimento na unidade básica são os seguintes pontos: a falta da união do conhecimento e a prática dos profissionais, de ver o cliente como inteiro e não apenas pela sua patologia como ocorre; o processo de trabalho centrado nos moldes tradicionais e a má estruturação das unidades que muitas vezes impossibilitam de ter atendimento. Acesso e acolhimento articulam-se e se complementam na implementação de práticas em serviços de saúde, na perspectiva da integralidade do cuidado.

Sendo assim, o acolhimento propõe mudar a estratégia de organização e o funcionamento do serviço de saúde, partindo de três princípios: (a) atender a todas as pessoas que buscam os serviços de saúde, garantindo a acessibilidade universal; (b) reorganizar o processo de trabalho, deslocando seu eixo central do médico para uma equipe multiprofissional; (c) qualificar a relação trabalhador-usuário a partir de parâmetros humanitários de solidariedade e de cidadania (SOUZA, 2008).

#### **4.3 DIFICULDADES POR PARTE DOS PROFISSIONAIS PARA HUMANIZAÇÃO E AS NECESSIDADES DOS USUARIOS**

As principais dificuldades apresentadas nos artigos por parte dos profissionais da saúde para implantar a humanização e o acolhimento de acordo com Souza (2008) as dificuldades são com o sistema informatizado, falta de medicamentos na farmácia, demanda excessiva, cultura do pronto-atendimento competindo com o agendamento, demanda excessiva, filas de espera prolongadas, pressão dos

usuários pelo atendimento imediato, estresse e cansaço na equipe por sobrecarga de trabalho.

O acolhimento aparece como um elemento importante para organizar a demanda e o processo de trabalho, mas exige muito esforço e dedicação profissional. A pressão dos usuários pelo atendimento imediato e a recusa de ser acolhido por outro profissional, a exemplo do auxiliar ou enfermeiro, antes de chegar ao médico, refletem-se na equipe como estresse, cansaço e busca por solução. (SOUZA, 2008).

#### **4.4 A enfermagem e o processo de acolhimento**

No sentido de acolher os indivíduos podem ser utilizadas abordagens construtivas e dialógicas nas interações entre o enfermeiro e o usuário, nas quais seja permitido ou incentivado que o mesmo se coloque na situação instalada. O usuário deve demonstrar disponibilidade interna e envolvimento durante o relacionamento, participando da busca de ações possíveis para a resolução de seus problemas ou satisfação de seus desejos e necessidades. Sendo uma interação, a relação de ajuda (ROSSI; LIMA, 2005).

O enfermeiro ao possibilitar abertura de espaços a uma prática diferenciada no sentido de envolver e centralizar o usuário no processos do seu cuidado estaria rompendo gradativamente, nas instâncias possíveis do seu micro espaço de trabalho, com o domínio existente nos contextos hospitalares e contribuindo para a construção de uma assistência mais humanizada. (ROSSI; LIMA, 2005, p. 309).

Assim, o acolhimento deve ser incorporado aos procedimentos das Unidades básica de Saúde, ao mesmo tempo, em que necessita transcender o caráter de rotina do cotidiano. Quer dizer, a relação de ajuda permeia todas as situações de atendimento em que enfermeira e clientela se encontram, demandando uma ação contínua de formação, supervisão e estímulo para que se torne efetiva. (CAMELO et al., 2000)

## 5. RESULTADOS E DISCUSSÃO

No seguinte quadro abaixo está sendo apresentado as principais informações sobre o processo de acolhimento na atenção básica na visão de diversos autores, dando ênfase aos avanços e desafios desse processo

Quadro 1: O processo de acolhimento na atenção básica.

| Nº | Título do artigo                                                | Ano  | Autores                                                                 | Objetivos                                                                                                                                                    | Resultados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Conclusão                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|-----------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Acolhimento na Estratégia Saúde da Família: Revisão integrativa | 2014 | GARUZI, Miriane; ACHITT, Maria Cecília de Oliveira; SATO, Cintia Ayame. | Revisar a literatura acerca da aplicação do conceito de acolhimento e elucidar as Contribuições desse conceito para as práticas na atenção primária à saúde. | O acolhimento é capaz de promover o vínculo entre profissionais e usuários, possibilitando o estímulo ao autocuidado, melhor compreensão da doença e responsabilização pelo tratamento. Auxilia na universalização do acesso, fortalece o trabalho multiprofissional e Inter setorial, qualifica a assistência, humaniza as práticas e estimula ações de combate ao preconceito. | As categorias empíricas elucidadas são complementares e convergem para duas visões principais de acolhimento na literatura: a primeira considera o acolhimento um dispositivo capaz de reorganizar a atenção à saúde visando ao atendimento da demanda espontânea, o incremento do acesso e a humanização das práticas em saúde; a segunda vê o acolhimento como uma postura perante o usuário, numa dimensão relacional. |
| 2  | O ACOLHIMENTO NA ATENÇÃO À SAÚDE: SABERES E PRÁTICAS            | 2015 | BORGES, Jolqueider Dayane de Moura; SILVA, Luiz Anildo Anacleto da.     | Conhecer a realidade da prática do acolhimento na percepção da equipe multiprofissional e, especificamente, entender todo o processo que envolve a           | O conhecimento sobre acolhimento é incipiente e, em geral as ações desenvolvidas estão desvinculadas aos preceitos que norteiam o acolhimento e a humanização da atenção aos usuários.                                                                                                                                                                                           | A pesquisa demonstra que o conhecimento sobre o acolhimento e a humanização da atenção em saúde, no segmento estudado, é elementar, sendo que, no cotidiano de trabalho, essas ações, efetivamente,                                                                                                                                                                                                                       |

|   |                                                                                                                                    |      |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                                    |      |                                          | humanizaçã<br>o na atenção<br>em saúde.                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | não ocorrem.<br>Conforme pode<br>ser observado,<br>as atividades<br>assistenciais<br>não se<br>coadunam como<br>o que prevê a<br>Política<br>Nacional de<br>Humanização,<br>ou seja, o<br>acolhimento<br>enquanto<br>instrumento de<br>mudanças não<br>se efetiva no<br>local onde se<br>desenvolveu o<br>estudo        |
| 3 | Acolhimento<br>como<br>estratégia para<br>alcançar a<br>integralidade<br>da assistência<br>em hospital de<br>média<br>complexidade | 2013 | GOULAR<br>T,<br>Carolina<br>Brito et al. | Descrever<br>como o<br>acolhimento<br>com<br>avaliação e<br>classificação<br>de risco,<br>implantado<br>em um<br>hospital<br>público de<br>média<br>complexidad<br>e, favoreceu<br>a construção<br>de uma<br>relação de<br>compromiss<br>o entre<br>usuários e<br>equipe de<br>saúde | Podemos<br>reconhecer nas<br>estratégias de<br>melhoria de<br>acesso o<br>desenvolvimento<br>de práticas<br>integrais, o<br>acolhimento.<br>O<br>acolhimento<br>propõe inverter a<br>lógica da<br>organização e do<br>funcionamento<br>dos serviços de<br>saúde                                                         | A implantação<br>do acolhimento<br>com<br>classificação de<br>risco foi um<br>avanço para a<br>instituição no<br>reconhecimento<br>da saúde como<br>direito. Para que<br>o atendimento<br>seja mais<br>resolutivo, ético,<br>integral e<br>humanizado<br>para os usuários<br>que procuram<br>atendimento no<br>serviço. |
| 4 | ACOLHIMENT<br>O<br>HUMANIZAD<br>O EM UM<br>POSTO DE<br>SAÚDE<br>URBANO DO<br>DISTRITO<br>FEDERAL,<br>BRASIL                        | 2014 | BAIÃO,<br>Blenda de<br>Sousa et<br>al.   | Contribuir<br>para a<br>reflexão dos<br>profissionais<br>do Posto de<br>Saúde<br>Urbano 01<br>do Riacho<br>Fundo II / DF<br>(PSU01)<br>acerca do<br>acolhimento<br>humanizado,<br>de acordo<br>com as<br>diretrizes da<br>Política<br>Nacional de                                    | O acolhimento<br>compreende<br>desde a recepção<br>do usuário no<br>sistema de saúde<br>e a<br>responsabilização<br>integral de suas<br>necessidades até<br>a atenção<br>resolutiva aos<br>seus problemas.<br>Baseia-se na<br>escuta qualificada<br>de todos os<br>pacientes e na<br>construção de<br>vínculos entre os | Observou-se<br>que os<br>profissionais<br>sentem-se<br>frustrados com<br>a influência<br>negativa dos<br>meios de<br>comunicação<br>em massa sobre<br>a população,<br>sendo<br>veiculados, na<br>maioria das<br>vezes, apenas<br>os aspectos<br>negativos da<br>assistência e do                                        |

|   |                                                          |      |                                |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---|----------------------------------------------------------|------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                          |      |                                | Humanizaçã<br>o (PNH).                                                                                                                                       | profissionais e a comunidade, buscando uma postura capaz de acolher e estabelecer respostas mais adequadas aos usuários.                                                                                                                                                                                                                                                     | atendimento, o que acarreta muita insatisfação nos trabalhadores da área da saúde. Quanto à ambiência, a pesquisa revelou que os profissionais conhecem, em parte, o conceito de ambiência, apresentando dificuldades para expressar aquilo que é preconizado pelo MS acerca desse tema.                                                                                                                                                                                                                     |
| 5 | O acolhimento no contexto da Estratégia Saúde da Família | 2012 | DAMASC ENO, Renata Fiúza et al | Revisar a literatura acerca da aplicação do conceito de acolhimento e elucidar as contribuições desse conceito para as práticas na atenção primária à saúde. | A proposta de acolhimento realizada nessa UBS se estabelece de duas formas denominadas “formal” e “informal”. A “formal” consiste no atendimento individual dos usuários por uma equipe multiprofissional (enfermeiro, assistente social e médico) pela manhã, com início às sete horas, após a divisão da fila única em duas de acordo com a área de residência do usuário. | O acolhimento é capaz de promover o vínculo entre profissionais e usuários, possibilitando o estímulo ao autocuidado, melhor compreensão da doença e responsabilização pelo tratamento. Auxilia na universalização do acesso, fortalece o trabalho multiprofissional e intersetorial, qualifica a assistência, humaniza as práticas e estimula ações de combate ao preconceito. Entretanto, mereceria maior atenção a perspectiva do usuário sobre a utilização do acolhimento, um tópico a ser enfocado por |

|   |                                                                                                                                                  |      |                           |                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                                                  |      |                           |                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | estudos futuros.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6 | Análise do processo de acolhimento em Unidades Básicas de Saúde de Minas Gerais tendo por referência o Plano Diretor da Atenção Primária à Saúde | 2012 | MARTINS, Carla Carvalho   | Avaliar o quanto a implantação da proposta tem cumprido com seus propósitos, no que tange ao acolhimento, produção do cuidado e organização da demanda espontânea para a atenção primária à saúde. | Acredita-se que o acolhimento teria a potência de construir vínculo e responsabilização, de direcionar sobre os momentos nos quais o serviço recepciona o seu usuário e evidenciar as dinâmicas e os critérios de acessibilidade a que os usuários estão submetidos; pode produzir novas dinâmicas, criadoras de novas linhas de possibilidades para a produção do cuidado. É uma chance de modificar o serviço para uma forma usuáριοcentrada, reduzindo a centralidade das consultas médicas e utilizando melhor os potenciais de outros profissionais estimulando o trabalho em equipe. | O acolhimento teria a potência de construir vínculo e responsabilização, de direcionar sobre os momentos nos quais o serviço recepciona o seu usuário e evidenciar as dinâmicas e os critérios de acessibilidade a que os usuários estão submetidos; pode produzir novas dinâmicas, criadoras de novas linhas de possibilidades para a produção do cuidado. |
| 7 | Acolhimento em uma Unidade Básica de Saúde: a satisfação do usuário em foco                                                                      | 2010 | A MEDEIROS, Flávia et al. | Atender a todas as pessoas que procuram os serviços de saúde, garantindo a acessibilidade e universal.                                                                                             | A maioria dos usuários mostra-se satisfeita com o atendimento, e revelam como pontos positivos a resolatividade, humanização e solidariedade. Os pontos negativos referem-se à demanda reprimida, área física precária e não participação.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | A relação de respeito e escuta entre profissionais e usuários faz a diferença entre as práticas das ações de saúde, apesar das queixas existentes que precisam ser consideradas para um efetivo acolhimento. É necessário haver investimentos nas estruturas                                                                                                |

|   |                                                                                                        |      |                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                        |      |                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | físicas da UBS, o que possibilitará melhor trabalho aos profissionais e maior conforto aos usuários.                                                                                                                                                                                                                     |
| 8 | Acesso e acolhimento na atenção básica: uma análise da percepção dos usuários e profissionais de saúde | 2008 | SOUZA, Elizabeth e Cristina Fagundes de. et al | Avaliar potencialidades e desafios da integralidade do cuidado na Atenção Básica, a partir da percepção de usuários e profissionais de saúde, tendo como referência o processo de trabalho desenvolvido em unidades de saúde de capitais do Nordeste brasileiro. | Apesar de o acolhimento ser, ainda, processo em construção nas unidades de saúde da família, os profissionais reconheceram que o mesmo amplia vínculos e melhora a compreensão sobre as necessidades dos usuários. Contudo, a pressão da demanda se reflete em sobrecarga de trabalho, comprometendo agendas de atividades grupais intra-equipe e com os usuários. Gera estresse e cansaço, ficando evidente que os profissionais carecem também de uma boa acolhida em seu processo de trabalho | Apesar de a ampliação da rede básica ter contribuído para melhor acessibilidade geográfica, evidenciou-se desproporção entre oferta, capacidade de atendimento e demanda. Isso gera descontinuidade na atenção e no acesso a encaminhamentos, tanto nas unidades de saúde da família como nas unidades básicas de saúde. |

Fonte: Dados da pesquisa

A execução do acolhimento nos serviços públicos de saúde organizada em modos de atendimento aos usuários tem a finalidade de garantir acesso e qualidade na atenção. Unindo às outras estratégias operacionais, o acolhimento visa, sobretudo, contribuir para a construção de um SUS universal e integral, como orientam seus princípios. (BREHMER E VERDI, 2010)

De acordo com o primeiro artigo o acolhimento tem como princípio básico a humanização da assistência que na atenção básica fortalece o vínculo entre

profissionais e usuários em conformidade com os princípios do SUS. Corroborando com isso Assis et al.( 2015) Os serviços de saúde precisam se apropriar de um dos seus mais importantes sentidos: promover uma intervenção centrada no usuário, sem desvalorizar os trabalhadores, que seja capaz de permitir a autonomia dos indivíduos no seu modo de andar a vida, sem perder de vista a dimensão cuidadora que deve estar presente em qualquer ato produzido em saúde.

O maior desafio dos gestores e profissionais da saúde é colocar em prática os princípios do SUS para que tenha a mesma qualidade que está na constituição brasileira. A mudança não será fácil principalmente na parte de produzir o trabalho em saúde. Inserindo os usuários nos serviços e, ao mesmo tempo, potencializar os profissionais de saúde e gestores na construção de um serviço digno. O acolhimento, ao ampliar o acesso dos usuários ao SUS na APS, quando associado à presença de profissionais capacitados para uma escuta ativa e qualificada às suas demandas, possibilita a autonomia, a cidadania e a corresponsabilização na produção do cuidado à saúde. (MITRE; ANDRADE; COTTA, 2012)

Já o segundo artigo retrata a dificuldade de compreensão do termo acolhimento, por parte dos profissionais não só no sentido filosófico principalmente no contexto das mudanças de atitudes assistenciais.

O desenvolvimento desse processo no cotidiano das instituições de saúde pode revelar contradições e distanciamentos entre as intenções de uma prática e sua real aplicação nas situações concretas diárias. Este fato, certamente, representará um obstáculo para o pleno estabelecimento das políticas públicas de saúde, bem como para a efetivação do SUS, em constante busca pelo aperfeiçoamento de sua implantação no campo real das ações e dos serviços, sobretudo uma ameaça aos direitos conquistados socialmente. (BREHMER; VERDI, 2010 p, 357)

O artigo quatro traz a percepção de que o acolhimento é muito mais que receber o usuário com educação é imprescindível a implementação do espaço físico, do ponto de vista da ambiência, na perspectiva de promover um ambiente acolhedor. Sugere-se ainda o treinamento dos trabalhadores no sentido de humanizar a atenção, promovendo a execução de atividades de acolhimento, pautado nas tecnologias das relações, tendo em vista a satisfação dos usuários. (Coelho e Jorge 2009)

No artigo sete é possível identificar a satisfação dos usuários com relação ao acolhimento desenvolvido em uma unidade básica de saúde principalmente no contexto da humanização e solidariedade, toda via o contexto da área física precária e se torna ponto negativo

A PNH caracteriza a ambiência como tratamento dado ao espaço físico entendido como espaço social, profissional e de relações interpessoais que deve proporcionar atenção acolhedora, humana e resolutiva. Em interface com os demais dispositivos da PNH, esse conceito envolve questões relativas a conforto, privacidade, acolhimento, integração, espaços de “estar”, assim como espaços que propiciem processo reflexivo, inclusão e participação. (BRASIL,2010)

O acolhimento é capaz de promover o vínculo entre profissionais e usuários, possibilitando o estímulo ao autocuidado, melhor compreensão da doença e pelo tratamento. As atividades assistenciais não se coadunam como o que prevê a Política Nacional de Humanização. Ele estimula ao autocuidado, melhor compreensão da doença e responsabilização pelo tratamento. Auxilia na universalização do acesso, fortalece o trabalho multiprofissional e Inter setorial (MARTINS, 2012) .

## 6 CONCLUSÃO

Com o aumento da rede básica de saúde, nos últimos anos observa-se com aumento da oferta e demanda de serviços, expandindo o vínculo entre profissionais e usuários, exigindo um processo de acolhimento mais humanizado

Os diferentes entendimentos de acesso, acolhimento e vínculo no processo de construção da saúde para os trabalhadores e usuários nos proporcionaram o estabelecimento de estratégias com vistas a aprimorar as ações de saúde na atenção básica, para fazer valer os princípios do SUS. Para tanto, faz-se necessário a implementação do espaço físico, do ponto de vista da ambiência, na perspectiva de promover um ambiente acolhedor. Sugere-se ainda o treinamento dos trabalhadores no sentido de humanizar a atenção, promovendo a execução de atividades de acolhimento, pautadas nas tecnologias das relações, tendo em vista a satisfação dos usuários e dos profissionais. (COELHO; JORGE, 2009)

O acesso e acolhimento constituem-se como desafios na construção do cuidado integral e como elementos de fundamental importância para a gestão e avaliação de serviços de saúde (SOUZA, p.109, 2008).

Por fim, é importante ressaltar que este estudo poderá contribuir com a melhoria da humanização vinculada ao processo de acolhimento, ajudando, estudantes, profissionais da saúde e público em geral levando a compreender quais são os principais avanços e desafios dessa área.

**WELCOMING BASIC ATTENTION: advances and challenges****ABSTRACT**

Welcoming is an act or effect of welcoming, expressing an approaching action, a "being with" and "close to", that is, an attitude of inclusion, of being in relation with something or someone. This study has as main objective to understand what advances and challenges of the reception in basic attention, in the light of the literature. This is a bibliographical research of a qualitative nature carried out in online articles published between the years 2008 and 2016. The results of the research showed that the host is capable of promoting the link between professionals and users, enabling the stimulation of self-care, Better understanding of the disease and co-responsibility for treatment. It assists in the universalization of access, strengthens multiprofessional and Inter sectorial work, qualifies care, humanizes practices and encourages actions to combat prejudice. The knowledge about reception is incipient and, in general, the actions developed are not linked to the precepts that guide the reception and the humanization of the attention to the users. Access and shelter constitute challenges in the construction of integral care and as elements of fundamental importance for the management and evaluation of health services. It is important to emphasize that this study can contribute to the improvement of the humanization linked to the reception process, helping students, health professionals and the general public to understand the main advances and challenges in this area.

**Key words:** Care. Basic Care. Family Health.

## REFERENCIAS

ASSIS, Marluce Maria Araújo et al. **Cuidado integral em saúde: dilemas e desafios da Enfermagem.** *Rev Bras Enferm*, [s.l.], v. 68, n. 2, p.333-338, abr. 2015.

BAIÃO, Blenda de Sousa et al. **Acolhimento humanizado em um posto de saúde urbano do distrito federal, BRASIL.** *Aps*, Distrito Federal, v. 3, n. 17, p.291-302, 13 Set. 2014.

BRASIL. Bvs Aps Atenção Primária à Saúde. Ministério da Saúde (Org.). **Como organizar o acolhimento em saúde:** Telessaúde Santa Catarina. 2014. Disponível em: <<http://aps.bvs.br/aps/como-organizar-o-acolhimento-em-saude/>>. Acesso em: 18 set. 2016.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. **Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS. Acolhimento e classificação de risco nos serviços de urgência** / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS. – Brasília : Ministério da Saúde, 2009. 56 p. : il. color. – (Série B. Textos Básicos de Saúde)

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da **Política Nacional de Humanização. Acolhimento nas práticas de produção de saúde** / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. – 2. ed. 5. reimp. – Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2010.

BRASIL. Ministério da Saúde Brasil. Humaniza Sus (Org.). **Política Nacional de Humanização (PNH).** Brasília: Premium, 2013. 16 p. Disponível em: <[http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica\\_nacional\\_humanizacao\\_pnh\\_folhetto.pdf](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_folhetto.pdf)>. Acesso em: 22 abr. 2016.

BREHMER, Laura Cavalcanti de Farias; VERDI, Marta. **Acolhimento na Atenção Básica: reflexões éticas sobre a Atenção à Saúde dos usuários.** *Ciência & Saúde Coletiva*, [s.l.], v. 15, p.3569-3578, nov. 2010. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s1413-81232010000900032>.

BORGES, Jolçueider Dayane de Moura; SILVA, Luiz Anildo Anacleto da. **O acolhimento na atenção básica à saúde: saberes e práticas.** *Rev Enferm Ufpe*, Recife, v. 5, n. 9, p.7887-7894, 9 maio 2015.

CAMELO, Silvia H. Henriques et al. **Acolhimento à clientela: estudo em unidades básicas de saúde no município de Ribeirão Preto.** *Revista Latino-americana de Enfermagem*, [s.l.], v. 8, n. 4, p.30-37, ago. 2000. FapUNIFESP (SciELO).

COELHO, Márcia Oliveira; JORGE, Maria Salete Bessa. **Tecnologia das relações como dispositivo do atendimento humanizado na atenção básica à saúde na perspectiva do acesso, do acolhimento e do vínculo.** *Ciência & Saúde Coletiva*, [s.l.], v. 14, p.1523-1531, out. 2009. FapUNIFESP (SciELO).

DAMASCENO, Renata Fiúza et al. **O acolhimento no contexto da Estratégia Saúde da Família**. Health Sci Inst, Juiz de Fora, v. 1, n. 30, p.37-40, 30 ago. 2012.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GARUZI, Miriane; ACHITT, Maria Cecília de Oliveira; SATO, Cintia Ayame. **Acolhimento na Estratégia Saúde da Família: revisão integrativa**. Panam Salud Publica, Botucatu, v. 35, n. 2, p.144-1149, 12 fev. 2014.

GOULART, Carolina Brito et al. **Acolhimento como estratégia para alcançar a integralidade da assistência em hospital de média complexidade**. Semina: Ciências Biológicas e da Saúde, Universidade Estadual de Londrina [s.l.], v. 34, n. 1, p.91-96, 11 jul. 2013.

MATTA, Gustavo Corrêa. MOROSINI, Márcia Valéria Guimarães. **Atenção Primária À Saúde. Dicionário da Educação Profissional em Saúde**. Fundação Oswaldo Cruz. Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio. 2009. Disponível em < <http://pensesus.fiocruz.br/atencao-basica> >. Acesso em: 22 abr. 2016 , 12:35:20

MARTINS, Carla Carvalho. **Análise do processo de acolhimento em Unidades Básicas de Saúde de Minas Gerais tendo por referência o Plano Diretor da Atenção Primária à Saúde**. 2012. 163 f. Tese (Doutorado) - Curso de Enfermagem, Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, Rio de Janeiro, 2012.

MEDEIROS, Flávia A.; SOUZA, Georgia C. de Araújo; BARBOSA, Aldenísia A. Albuquerque. **Acolhimento em uma Unidade Básica de Saúde: a satisfação do usuário em foco**. Revista de Salud Pública, Natal, v. 12, n. 3, p.402-413, 27 jun. 2010.

MITRE, Sandra Minardi; ANDRADE, Eli Iola Gurgel; COTTA, Rosângela Minardi Mitre. **Avanços e desafios do acolhimento na operacionalização e qualificação do Sistema Único de Saúde na Atenção Primária: um resgate da produção bibliográfica do Brasil**. Ciênc. Saúde Coletiva, [s.l.], v. 17, n. 8, p.2071-2085, ago. 2012. FapUNIFESP (SciELO).

NARDELLI, Jaqueline. **Acolhimento X Triagem**. 2015. Disponível em: <<http://www.redehumanizadas.net/93352-acolhimento-x-triagem>>. Acesso em: 20 out. 2016.

RIBEIRO, Edilene Maria Vasconcelos; ZANELLA, Ana Karla Batista Bezerra; NOGUEIRA, Maria Sônia Lima. **Desafios e perspectivas sobre o processo de implementação da Política de Humanização na Maternidade Escola Assis Chateaubriand, em Fortaleza, Ceará**. Saúde em Debate, Rio de Janeiro, v. 7, n. 97, p.251-260, 10 abr. 2013. Mensal.

ROSSI, Flávia Raquel; LIMA, Maria Alice Dias da Silva. **Acolhimento: tecnologia leve nos processos gerenciais do enfermeiro**. Revista Brasileira de Enfermagem, [s.l.], v. 58, n. 3, p.305-310, jun. 2005. FapUNIFESP (SciELO)

SOUZA, Elizabethe Cristina Fagundes de et al. **Acesso e acolhimento na atenção básica: uma análise da percepção dos usuários e profissionais de saúde**. Cadernos de Saúde Pública, [s.l.], v. 24, p.100-110, 2008.