



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO  
UNIVERSIDADE ABERTA DO SUS

SAULO SILVA DE ALMEIDA

PRÁTICAS DE ACOLHIMENTO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE: UMA PROPOSTA  
DE INTERVENÇÃO

SÃO PAULO  
2021

SAULO SILVA DE ALMEIDA

PRÁTICAS DE ACOLHIMENTO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE: UMA PROPOSTA  
DE INTERVENÇÃO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado  
ao Curso de Especialização em Saúde da  
Família da Universidade Federal de São Paulo  
para obtenção do título de Especialista em  
Saúde da Família

Orientação: GISELE LOPES DA SILVA MANTOVANI

SÃO PAULO  
2021

## **Resumo**

O acolhimento é um conceito, frequentemente, utilizado para descrever as relações que se estabelecem entre profissionais de saúde e usuários mas, não apenas isso, configurando-se também em uma postura de escuta qualificada e disposição para atender as necessidades do usuário, resultando em um relacionamento humanizado e estabelecimento de vínculo. Para que o acolhimento seja efetivo, é de extrema importância uma postura adequada de escuta qualificada e conhecimento a respeito do serviço local e do serviço referenciado para os encaminhamentos necessários (BRASIL, 2006). Diante do contexto observado, na unidade de saúde em questão, constatou-se que o vínculo entre usuários e profissionais de saúde estava significativamente prejudicado, o que pode ser observado na falta de confiança do usuário na resolutibilidade da Unidade, isso pode ser atribuído à falta de profissionais para a demanda e, também, de empenho para a resolutibilidade dos problemas do usuário em questão, o que diminuiu a procura pelo serviço oferecido pela Unidade Básica. Diante da realidade apresentada, é importante conscientizar os colaboradores a respeito da importância das práticas de acolhimento, através de reuniões de debates para discussão do tema e assim, também, como promover treinamentos e prepará-los a respeito dessa prática que precisa ser aprendida, para assim, ser transmitida, cuidando do profissional em saúde, para que este possa, então, oferecer cuidados ao outro.

## **Palavra-chave**

Planejamento Estratégico. Atenção Primária à Saúde. Acolhimento.

## **PROBLEMA/SITUAÇÃO**

O acolhimento, consiste em uma postura de cuidado e empatia, sendo uma atribuição de todos os profissionais envolvidos na dinâmica da Unidade Básica de Saúde. Possibilita, também, a humanização do serviço e um olhar integral para o indivíduo, considerando suas dimensões física, psíquica e social, de forma a priorizar suas necessidades e hierarquizando-as para uma melhor resolutividade. Proporciona, também, a construção do vínculo efetivo entre o sistema de saúde e o usuário.

Diante da realidade, da prática profissional, foi possível observar alguns pontos a serem aprimorados. Observou-se a resistência do usuário em procurar atendimento na Unidade Básica de Saúde. Tal realidade, pode ser atribuída a ausência de médicos na Unidade, por um período de tempo, tendo por consequência a baixa resolutividade na Unidade Básica, onde a busca por atendimento, sem sucesso, pode ter ocasionado a frustração do paciente e, conseqüentemente, o rompimento do vínculo com o serviço de saúde. Havendo, a normalização dos atendimentos, a resistência e falta de procura persistiram.

O objetivo deste projeto de intervenção consiste em estruturar, as práticas de acolhimento, para recuperar o relacionamento e a confiança do usuário quanto a resolutividade da Unidade, proporcionando, assim, um ambiente acolhedor onde o paciente se sinta seguro e com suas necessidades satisfeitas.

## **ESTUDO DA LITERATURA**

O acolhimento se trata de um conceito que é frequentemente utilizado para expressar as relações que se estabelecem entre usuário e profissionais na atenção à saúde. Porém, não se trata de uma simples relação de prestação de serviço. Mais do que isso, o acolhimento implica uma relação cidadã e humanizada, de escuta qualificada (GUERREIRO *et al.*, 2013).

Para Guerreiro *et al.*, (2013), o desenvolvimento de acolhimento se torna uma tecnologia eficaz e essencial para reorganizar os serviços prestados, podendo ser também um elemento chave para promover a ampliação efetiva do acesso à atenção básica. Sendo assim, o acolhimento está relacionado ao vínculo entre usuário e o profissional de saúde, com a resolutibilidade do atendimento e a adequação do serviço à necessidade do usuário.

A prática do acolhimento não é isolada, mas um conjunto de práticas que se traduz em atitudes que as pessoas tomam nas interações que se estabelecem no ambiente dos serviços de saúde. A promoção do vínculo com os usuários, pela implementação de práticas de acolhimento, agendamento por área de abrangência, busca ativa de casos e a atuação dos Agentes Comunitários de Saúde (ACSs) são consideradas potencializadoras do cuidado direcionado às necessidades dos usuários, construindo, assim, uma relação de cuidado e reciprocidade entre usuário e profissionais de saúde.

Sendo assim, tal prática sugere a inversão da lógica da organização e funcionamento do serviço de saúde, com base na oferta de atendimento a todas as pessoas que o procuram. Ele está baseado em três princípios; acessibilidade universal; reorganização do processo de trabalho descentralizando-o, para a formação de uma equipe multiprofissional; e a qualificação da relação profissional e usuário (CAMPOS *et al.*, 2009).

Segundo os estudos de Henington (2005), o acolhimento reduz a fragmentação dos atendimentos prestados, obtendo o reflexo de resolver o problema da demanda e evita as listas de espera. Além de substituir a triagem pela intervenção, buscando resgatar princípios fundamentais do Sistema Único de Saúde (SUS).

Para que o acolhimento seja efetivo, é de extrema importância uma postura adequada de escuta qualificada e conhecimento a respeito do serviço local e do serviço referenciado para os encaminhamentos necessários. O profissional deve estar ciente do caráter voltado para a responsabilidade e para a resolutibilidade do caso em questão pois, isso engloba a base proposta do acolhimento. Portanto, o acolhimento diz respeito à escuta do usuário e de seus problemas, de forma qualificada, dando-lhe sempre uma resposta positiva e se responsabilizando pela resolução do seu problema, ampliando a capacidade da equipe de utilizar o potencial dos diversos integrantes da mesma (BRASIL, 2006)

De acordo com Schneider *et al* (2008), o acolhimento é um processo contínuo e não apenas uma etapa isolada do atendimento, que se dá na recepção da Unidade Básica. Considerando que o contato com o serviço de saúde representa, em muitos casos, um momento de fragilidade, medo, sofrimentos e diversas situações desagradáveis, que podem emergir da insegurança que a condição de saúde provoca, sendo assim, o usuário necessita de atenção e profissionais capacitados para intervir no processo.

Quando o acolhimento é estabelecido com eficácia, o mesmo produz vínculo, que, por sua vez, implica em ter relações tão próximas e claras, que nos sensibilizamos com o sofrimento

do outro, sentindo-nos responsáveis pela vida e morte do paciente, possibilitando uma intervenção não burocrática e nem impessoal, humanizando a assistência, o que resulta no fortalecimento do vínculo (MERHY, 1994).

A forma mais eficaz de garantir que haja melhorias na prática do acolhimento, no ambiente de trabalho, é através da sensibilização e capacitação da equipe. Para isso, é necessário um programa institucional que melhore o acesso e a qualidade dos serviços prestados, além de um trabalho de conscientização nas Unidades Básicas de Saúde (SOARES, 2011).

Potencializa também a organização e o direcionamento da equipe que dá a assistência, proporcionando a utilização dos diversos recursos existentes, valoriza cada colaborador em sua individualidade pois, pode ser praticado por todos, para que se alcance tal objetivo, descentralizando as ações e apreciando a autonomia (SOARES, 2011).

Os princípios do acolhimento garantem diversos benefícios para os usuários, como a garantia de acessibilidade, atendimento a todas as pessoas que procurarem o serviço, profissionais dispostos a escutar o usuário e que se comprometam a resolver seus problemas e qualificar a relação entre o profissional e o usuário. Logo, deve seguir parâmetros para consolidar a humanização do serviço.

"O acolhimento possibilita uma reflexão acerca dos processos de trabalho em saúde, pois estabelece uma relação concreta e de confiança entre o usuário e o profissional ou a equipe, sendo indispensável para se atender aos princípios orientadores do Sistema Único de Saúde" (BRASIL, 2010). Portanto, a prática do acolhimento dinamiza e organiza o trabalho auxiliando os profissionais a atingirem as metas dos programas, a melhorarem o trabalho e executarem um bom atendimento, predispondo a resolutividade do problema (CARDOSO, 2009).

A prática do acolhimento nos serviços de saúde, é a tradução, na atitude de cada pessoa envolvida, da missão primária desses serviços, o cuidado. Cuidar é, antes de tudo, valorizar a vida, as relações interpessoais entre cuidadores e usuário, estar aberto para o diálogo e para o outro, organizando melhor o serviço. Tanto profissionais, como usuários, precisam entender a necessidade de efetivar uma mudança na assistência em saúde, de forma a priorizar o acolhimento, pois, acolher é um ato precipitador nas relações de cuidado (SCHNEIDER *et al.*, 2008).

## **AÇÕES**

Para que as ações sejam eficazes, é necessário planejamento a respeito das mesmas, para isso um plano de ação foi elaborado em etapas para que houvesse melhor organização do projeto a ser realizado.

Inicialmente, é importante observar as lacunas existentes na Unidade Básica que possam estar dificultando a implantação de um acolhimento efetivo. Fatores como: a postura dos profissionais de saúde; a qualidade da escuta oferecida; a disponibilidade em resolver o problema do usuário; e a capacitação oferecida ao profissional, são componentes essenciais para que haja efetividade no serviço prestado.

Após a observação da dinâmica da Unidade Básica, é importante destacar os pontos que estão impossibilitando um ambiente de ser acolhedor para o usuário, entender o que pode estar provocando tais deficiências para posteriormente buscar soluções de acordo com o problema.

Sendo assim, após identificar todos os pontos citados, será importante reunir toda a equipe para um debate sobre a importância de implantar práticas de acolhimento na Unidade e como cada um pode contribuir para que isso aconteça, levantando ideias para chegar a esse objetivo.

Todos os profissionais precisarão de capacitação para que a equipe esteja qualificada para exercer as práticas adequadas, conhecendo, também, os serviços que são oferecidos na região para a orientação eficaz do usuário na resolução dos problemas, sendo a capacitação uma prática que deve ser continuada e mantida.

Em casos de falta de profissionais ou suporte material adequado, é necessário buscar as autoridades competentes para que tais questões sejam colocadas.

## **RESULTADOS ESPERADOS**

Ao observar as vantagens das práticas de acolhimento, vemos o quanto é importante e necessário proporcionar um serviço de excelência, sendo também possível vislumbrar os futuros resultados da intervenção proposta neste projeto.

Com tais ações objetiva-se construir vínculo e relacionamento de confiança sólido entre colaboradores e usuários, tendo em vista que isso depende de todos os profissionais envolvidos no contexto de saúde, desde a recepção, profissionais responsáveis pela limpeza, enfermeiros e médicos, todos devem se empenhar para um objetivo comum, que é promover um bom atendimento e acolhimento efetivo para o paciente, atendendo-lhe as necessidades e se comprometendo com o mesmo.

Para que isso aconteça, é importante que o colaborador esteja sensível à necessidade do outro e motivado para exercer suas funções, a fim de evitar crises na saúde que estão refletidas no atendimento oferecido à população, nos quais os traços de impessoalidade e descompromisso dos trabalhadores para com os usuários não sejam uma realidade.

Trabalhar para uma melhor resolutibilidade do acolhimento, na Unidade, resultará em uma relação de confiança entre usuário e profissional, no qual levará o paciente à buscar auxílio na Unidade Básica quando for necessário pois, o mesmo saberá que será bem recebido e que terá todo empenho possível, da equipe de saúde, para a resolução do seu problema.

É necessário, que os profissionais de saúde, consigam exercer suas atividades de forma humanizada, deixando o mecanicismo ao trabalhar para se ter o objetivo de obter, como resultado, um serviço de qualidade que gerará satisfação para o funcionário e benefícios para os pacientes, sem custos e sem aumento de atividades, apenas com organização da dinâmica de trabalho no qual o usuário seja visto como ser humano.

Para que isso, ocorra com efetividade, é fundamental preparar quem acolhe, acolhendo-o para que então se torne capaz de acolher o outro. Sendo assim, é esperado que a instituição defina, claramente, como o acolhimento será implementado e quais práticas devem ser estabelecidas, garantindo a capacitação e o cuidado também com o profissional de saúde, cuidando de quem cuida.



## REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministérios da Saúde. HumanizaSUS. 2003. Disponível em: <<https://www.gov.br/saude/pt-br>>. Acesso em: 24 dez. 2020.

CAMPOS, J.S; ARAÚJO, V.R; ANDRADE, F.B; SILVA, A.C.O. Acolhimento na Atenção Básica em Saúde: O passo para integralidade. João Pessoa - PB; 2009. Disponível em: <[http://www.abeneventos.com.br/2senabs/cd\\_anais/pdf/id74r0.pdf](http://www.abeneventos.com.br/2senabs/cd_anais/pdf/id74r0.pdf)>. Acesso em: 24 dez. 2020.

CARDOSO, L. S. C. et al. Acolhimento no trabalho em saúde da família: um estudo qualitativo. CuidArte Enfermage., v. 3, n. 2. p. 149-155. Juiz de Fora. 2009.

GUERRERO, Patricia et al. O acolhimento como boa prática na atenção básica à saúde. **Texto contexto - enferm.** Florianópolis, v. 22, n. 1, p. 132-140, Mar. 2013. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-07072013000100016&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-07072013000100016&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 07 Jan. 2021.

HENNINGTON, E.A. Acolhimento como prática interdisciplinar num programa de extensão universitária. Cad. Saúde. v. 21, n. 1. Rio de Janeiro. jan - fev. 2005.

MERHY, E.E. Em busca de qualidade dos serviços de saúde: os serviços de porta aberta para a saúde e o modelo tecnoassistencial em defesa da vida (ou como aproveitar ruídos do cotidiano nos serviços de saúde e celegiadamente reorganizar o processo de trabalho na busca da qualidade das ações de saúde). In: CECÍLIO, L.C.O. (Org) Inventando a mudança em saúde. São Paulo: Hucitec, p.116-60, 1994.

SCHNEIDER, D.G et al. Acolhimento ao paciente de familia na unidade coronariana. Texto contexto - enferm., Florianópolis, v.17, n. 1, mar. 2008.

SOARES, T.A. Os benefícios do acolhimento na atenção básica de saúde: uma revisão de literatura. Belo Horizonte. 2011. Disponível em: <<https://www.nescon.medicina.ufmg.br/biblioteca/imagem/3387.pdf>>. Acesso em: 21 dez. 2020)