

EFIGÊNIA NOVAIS

**UM RECORTE SOBRE O ACOLHIMENTO NA  
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA - UMA VISÃO DOS  
USUÁRIOS E DA ATUAÇÃO DOS TRABALHADORES DE  
SAÚDE**

TEÓFILO OTONI/MINAS GERAIS

2011

EFIGÊNIA NOVAIS

**UM RECORTE SOBRE O ACOLHIMENTO NA  
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA - UMA VISÃO DOS  
USUÁRIOS E DA ATUAÇÃO DOS TRABALHADORES DE  
SAÚDE**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de Especialização em Atenção Básica e Saúde da Família, Universidade Federal de Minas Gerais para obtenção do Certificado de Especialista.

Orientador: Prof. Me Alexandre de Araújo Pereira

TEÓFILO OTONI/MINAS GERAIS

2011

EFIGÊNIA NOVAIS

**UM RECORTE SOBRE O ACOLHIMENTO NA  
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA - UMA VISÃO DOS  
USUÁRIOS E DA ATUAÇÃO DOS TRABALHADORES DE  
SAÚDE**

Trabalho de conclusão de curso apresentado  
ao Curso de Especialização em Atenção  
Básica e Saúde da Família, Universidade  
Federal de Minas Gerais para obtenção do  
Certificado de Especialista.

Orientador: Prof. Me Alexandre de Araújo  
Pereira

Banca Examinadora

Prof. \_\_\_\_\_

Prof. \_\_\_\_\_

Prof. \_\_\_\_\_

Aprovada em Belo Horizonte \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

## RESUMO

Um acolhimento ideal tem como base a humanização, organização do trabalho de saúde, ligando-se diretamente as propostas da Estratégia de Saúde da Família. Fatores como despreparo do profissional, ambiente de atendimento e o modo de produção de trabalho podem interferir no resultado do acolhimento. Desse modo, este estudo teve por objetivo identificar, através de uma revisão literária, como a prática de acolhimento realizada pelas equipes da Estratégia de Saúde da Família (ESF) vem sendo descrita na literatura nacional. Para tanto, tomou-se como base a revisão de literatura nacional de onde se puderam extrair contribuições acerca do tema proposto e construir uma revisão integrativa. Concluiu-se que há necessidade de reavaliação das ações de acolhimento a cada tempo, pois, o relacionamento humano nos serviços de saúde é essencial para melhorar a assistência. A opinião dos usuários é tão importante quanto a dos profissionais das equipes pertencentes a ESF. Estratégias como abordar os usuários e seus familiares, verificar seus anseios e necessidades, corrigir lacunas no acolhimento, são medidas que contribuirão para uma assistência satisfatória no âmbito da saúde, promovendo resolutividade dos problemas.

**Palavras-chave:** Programa de Saúde da Família, acolhimento, usuário, enfermagem.

## ABSTRACT

An optimal reception is based on the humanization, work organization, health, linking directly to the proposals from the family health Strategy. Factors such as professional preparation, environment of care and production mode can interfere with the result of the reception. Thus, this study was to identify through a literature review to host practice carried out by teams of family health Strategy (ESF) has been described in literature. For both, based on the review of national literature which could extract contributions about the proposed topic and build an integrative review. It was concluded that there is a need for reassessment of host actions every time, because the human relationship in health services is essential to improve the assistance. Users ' opinion is just as important as professional teams belonging to ESF. Strategies how to approach users and their families, their wishes and needs, fix gaps in reception, are measures that will contribute to a satisfactory assistance in the field of health, promoting resolutivition problems.

**Keywords:** family health program, host, user, nursing

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>6</b>
<b>2 OBJETIVO .....</b>	<b>8</b>
<b>3 METODOLOGIA.....</b>	<b>9</b>
<b>4 RESULTADOS E DISCUSSÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>17</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>18</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O bom relacionamento humano é um dos caminhos que contribui para o bem estar de qualquer ambiente de trabalho, principalmente no que diz respeito a atendimento em saúde. Torna-se então necessário refletir quanto à importância do acolhimento pela equipe de saúde à clientela da Estratégia de Saúde da Família.

A Estratégia de Saúde da Família (ESF) implantado em 1994 pelo Ministério da Saúde, nos últimos quinze anos cresceu de forma considerável, o que permitiu segundo este órgão, uma cobertura de mais ou menos 93,1 milhões da população brasileira, exigindo uma ampliação do número de equipes de saúde. Em 2011, segundo o Ministério da Saúde, o número de equipes e de saúde cresceu em torno de 75 a 100% que corresponde a 31.883 equipes implantadas em 5.290 municípios (BRASIL, 2011).

O número de equipes de saúde é importante, pois, de acordo com Scholze *et al.*(2006), o trabalho em equipe e o comprometimento em levar atendimento de qualidade ao usuário é gratificante para o acesso a Atenção Primária, estabelecendo uma política de humanização que leva novas formas de relação entre usuários e profissionais, criando vínculos, de modo que todos sejam acolhidos no processo de cuidado.

No dicionário do autor Ferreira (1988), acolhimento é o ato de acolher, dar atenção, refugiar, abrigar ou agasalhar. Já Miranda e Miranda (1990 *apud* CAMELO *et al.*, 2000) complementam este conceito ao afirmar que o acolhimento ocorre quando duas pessoas ou mais se encontram.

No mundo contemporâneo existem diversas formas de acolher, o que vem a modificar os padrões de relacionamento, em que as pessoas são ora objetos, ora agentes de ação. Dessa forma, é substancial que todos os profissionais de saúde, como os auxiliares de enfermagem e enfermeiros que compõem a equipe de acolhimento, estejam preparados para desenvolver uma relação de tranquilidade e clareza com os usuários da Estratégia de Saúde da Família (ESF).

O atendimento ao usuário de ESF vem tendo o seu lugar de destaque ao se delinear a qualidade de serviços de saúde. Para Ramos e Lima (2003) um atendimento de qualidade tem impacto direto na melhoria da relação - usuário e o serviço. O acolhimento neste sentido torna-se elemento substancial sobre o estado de saúde do usuário de ESF.

E é visando um atendimento de qualidade ao usuário da ESF que Camelo *et al.* (2000, p. 31) afirmam ser preciso que haja profissionais éticos e responsáveis, que visem reconhecer no “usuário dos serviços, um ser repleto de necessidades complexas e nem sempre objetivadas

em uma doença”. Entende-se que através dos recursos humanos, ou seja, é na equipe de saúde que se poderá encontrar um possível caminho, capaz de influenciar nas condições de vida e saúde da população.

A atenção ao usuário tem papel preponderante no quesito saúde, desse modo, é fundamental que haja consciência da equipe de saúde, quanto à necessidade de acolher de forma pautada, não apenas e exclusivamente em saberes científicos, mas também na realidade do usuário (condições de vida, nutrição, habitação, poder aquisitivo), pois assim, o profissional terá maior segurança em tomar condutas de resolutividade em Estratégias de Saúde da Família.

O acolhimento pode ser visto, segundo Scholze *et al.* (2006, p.6), como sendo uma “estratégia para aplicação dos princípios da Universalidade, Integralidade e Equidade, a partir de uma escuta qualificada que dê condições de identificar as necessidades, riscos e vulnerabilidade do usuário”. É nesse momento que a ESF necessita de ter uma equipe pronta a acolher o usuário. Logo, o enfermeiro e auxiliares de enfermagem como membros da Equipe de Saúde da Família, além de realizar cuidados diretos de enfermagem, dentre outras atribuições, tem como missão recepcionar o usuário e compreendê-lo, efetuando ações de sensibilidade e sutileza.

De acordo com Merhy (1997 *apud* SANTOS, SUPERTI, MACEDO, 2002) o acolhimento é uma ação em que o profissional da equipe de saúde da família se afasta do tratamento impessoal e descompromissado para com os usuários, pois, estes esperam ações de dignidade e responsabilidade para com o seu sofrimento. Complementa Camelo *et al.* (2000) que o profissional deve visar uma maior proximidade com o usuário para então conhecer o que vieram buscar e em que precisam de ajuda.

Portanto, como enfermeira ao perceber no dia a dia das minhas funções, que por algumas vezes o usuário é tratado com falta de compromisso por membros da equipe de saúde, sendo ainda exposto a uma baixa capacidade resolutiva das ações de saúde e intensa desigualdade de atendimento, é que venho demonstrar através de uma revisão da literatura nacional a preocupação quanto ao tipo de acolhimento que se estabelece entre estes profissionais e usuários das Unidades de Programas de Saúde.

## **2 OBJETIVO**

Identificar como a prática de acolhimento realizada pelas equipes da Estratégia de Saúde da Família (ESF) vem sendo descrita na literatura nacional a partir da opinião de usuários e da atuação dos profissionais da saúde.

### 3 METODOLOGIA

Para que houvesse possibilidades de descrever e analisar, como a prática de acolhimento vem sendo implementada pelas equipes de saúde na Estratégia de Saúde da Família (ESF), este estudo utilizou o método qualitativo e revisão integrativa. Neste caso, o estudo norteou-se a princípio através do seguinte questionamento: Porque o acolhimento é tão importante para os usuários de PSF? Como o acolhimento vem sendo implementado pela equipe de saúde? Quais os profissionais envolvidos no acolhimento?

Questionamentos como esses, são de suma importância, pois, segundo Broome (1993), o pesquisador deve tê-los como norte para desenvolver com segurança o seu estudo. Já para Beyea e Nicoll (1998), a análise da literatura visa a identificar as características reais da pesquisa. Dessa forma, Whitemore e Knafl (2005) afirmam que a revisão integrativa da literatura é o melhor caminho para identificar o problema de estudo, e ainda avaliar de forma crítica os resultados literários. Ou seja, a revisão integrativa é o método que dá condições de sintetizar o conhecimento sobre determinado tema, direcionando a prática para fundamentar-se em conhecimento científico. Assim, este método identifica, analisa e sintetiza resultados.

Este estudo foi construído com base em uma revisão literária de textos já elaborados como: livros, dissertações, teses e principalmente artigos científicos indexados nos bancos de dados LILACS (Literatura Latino-Americana em Ciências de Saúde) e SCIELO (*Scientific Electronic Library On-line*). Para então que fosse possível coletar estes dados, foram utilizados os descritores: Programa de Saúde da Família, acolhimento, usuário, enfermagem. A busca resultou em um número de aproximadamente 200 artigos.

O processo para se chegar a estes dados foram dois: critério de inclusão e de exclusão. No critério de inclusão considerou-se: apenas as publicações que traziam como foco o acolhimento ao usuário de ESF; artigos que fossem estudo de campo ou de caso; estarem no período proposto para esta pesquisa (1999 a 2009); publicados em português.

No critério de exclusão foram considerados todos os artigos que não atendiam aos critérios de inclusão determinados para este estudo.

Após passar pelos critérios de exclusão e inclusão, dos 200 artigos, chegou-se ao resultado de 10 artigos para o procedimento da análise crítica. Tornou-se possível então que se desse a compreensão e análise das essências teóricas trazidas pelos pesquisadores para em seguida tecer um diálogo entre eles.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise constituiu-se de um quadro contendo a descrição do autor(s), número de participantes, protocolo de coleta de dados, desfechos avaliados e descrição dos resultados das pesquisas científicas (QUADRO 1).

**QUADRO 1: DESCRIÇÃO DOS ARTIGOS SELECIONADOS – PROFISSIONAIS DE SAÚDE X USUÁRIOS**

<b>Autores</b>	<b>Universe pesquisado</b>	<b>Instrumento de coleta de dados</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Conclusões</b>
CAMELO <i>et al.</i> , 2000	7 auxiliares de enfermagem e 35 usuários de PSF de Ribeirão Preto	Observação e relato cursivo.	Observar e analisar o relacionamento que se estabelece entre os auxiliares de enfermagem e a clientela em Unidades Básicas de Saúde, enfocando o acolhimento.	Nem sempre as relações são personalizadas, cliente e auxiliar não se envolvem na relação, há maior preocupação com as habilidades técnicas que com acolhimento.
COTTA <i>et al.</i> , 2005	364 usuários do PSF Teixeira de Freitas/BA	Questionário semi estruturado	Avaliar a satisfação dos usuários referente ao cuidado em saúde prestado pela equipe multiprofissional do PSF.	A educação, gentileza, boa vontade, capacidade de escuta e capacidade de entender os motivos do paciente influenciaram na percepção de resolutividade do serviço.
FRACOLLI; ZOBOLI, 2004	Profissionais de saúde que realizavam acolhimento na USF de São Paulo/SP	Observação e entrevista	Descrever o acolhimento, no sentido de identificar a forma como este vem sendo implementado pelas ESF no PSF.	O acolhimento, realiza uma escuta clínica, focalizando na queixa uma intervenção pontual, pouco resolutiva e não construtora de vínculo.
GREEN; ANDRADE; LOUROS, 2008	110 usuários da UBS do Jardim Paulista-Franca/SP	Questionário semi estruturado	Avaliar o grau de satisfação dos usuários em relação a vínculo e acolhimento.	Os usuários estão satisfeitos com o atendimento oferecido pela equipe. Contudo, existem lacuna no processo de acolhimento.

**QUADRO 1 DESCRIÇÃO DOS ARTIGOS SELECIONADOS – PROFISSIONAIS DE SAÚDE X USUÁRIOS**

(continua)

<b>Autores</b>	<b>Participantes</b>	<b>Protocolo de coleta de dados</b>	<b>Desfechos avaliados</b>	<b>Descrição dos resultados</b>
MARINHO et al., 2010	20 enfermeiros que atuam nas UBS Campina Grande/PB	Questionário	Averiguar o conhecimento dos enfermeiros sobre a PNH, destacando a concepção sobre o acolhimento; e associar ao nível de capacitação profissional para a execução da prática do acolhimento.	Há necessidade de continuar o investimento em Educação Permanente dos enfermeiros, devido ao pouco conhecimento demonstrado acerca do acolhimento.
RAMOS; LIMA, 2003	17 usuários da UBS Porto Alegre/RS	Entrevista e observação.	Caracterizar, a partir da ótica de usuários, o acesso ao atendimento e como vem sendo prestado o serviço que lhes é oferecido, quanto à forma como são acolhidos, em uma unidade de saúde de Porto Alegre.	A organização do serviço e a competência profissional determinaram facilidades em relação ao acolhimento e satisfação do usuário. Contudo ainda há necessidade de capacitação para o acolhimento.
SCHOLZE ET AL. 2006	Profissionais que atuavam nas equipes, em agosto de 2005 em Barra do Rio/Balneário Camboriú – SC	Questionário	Relatar experiência dos autores na implantação e a avaliação do acolhimento por equipes do PSF na	O acolhimento foi visto pelos profissionais como parte integrante do trabalho no PSF. A implantação do acolhimento, possibilitou encaminhar as necessidades mais imediatas da população atendida, preservando a equidade na atuação do PSF e a organização da demanda na assistência aos usuários.
SCHIMITH; LIMA, 2004	01 médico, 01 enfermeira e 03 auxiliares de enfermagem de um município da 4ª coordenadoria regional de saúde/Rio Grande do Sul.	Entrevista; Observação; consulta a documentos.	Analisar o trabalho de uma equipe de Saúde da Família, no que se refere ao acolhimento dos usuários	Há organização do processo de trabalho e a possibilidade de concretização de acolhimento e vínculo. Existem lacunas no acolhimento aos usuários, sobretudo no que se refere à abertura do serviço para a demanda, à responsabilização pelos problemas de saúde da população e ao estímulo à autonomia do usuário.

**QUADRO 1: DESCRIÇÃO DOS ARTIGOS SELECIONADOS – PROFISSIONAIS DE SAÚDE X USUÁRIOS**

(conclusão)

<b>Autores</b>	<b>Participantes</b>	<b>Protocolo de coleta de dados</b>	<b>Desfechos avaliados</b>	<b>Descrição dos resultados</b>
SANTOS; SUPERTI; MACEDO, 2002	41 trabalhadores de saúde de Porto Alegre, São Leopoldo e Viamão	Questionário	Investigar se os trabalhadores da saúde têm consciência de seu papel social e o conhecimento que possuem sobre a humanização dos serviços de saúde, sublinhando acolhimento como parte desse processo.	Muitos dos trabalhadores de saúde possuem algum entendimento sobre o significado de Acolhimento. Palavras como escuta, ouvir, receber e encaminhar, assim como outras que identificam o acolhimento, fizeram parte das citações.
SOUZA, 2010	83 usuários do PSF em Cedro, no município de Alvoradas	Entrevista	Avaliar a percepção do usuário na prática de acolhimento pela equipe de saúde no PSF em Cedro, município de Alvoradas.	A pesquisa revelou a necessidade de melhoria no atendimento que é demorado. É necessário que prepare mais profissionais para fazer o acolhimento

De forma considerável grande parte dos artigos descritos neste estudo, traz no seu bojo, resultados e avaliações que levam as reflexões quanto à importância do acolhimento dos usuários na ESF, numa perspectiva da relação destes com os profissionais da equipe de saúde em especial o enfermeiro.

No que diz respeito à qualidade do acolhimento, estudos que tiveram como foco participante, os profissionais de saúde, revelaram em seus resultados a necessidade do acolhimento ser mais bem elaborado por toda a equipe, quanto aos procedimentos das unidades e com olhos que possam transcender a rotina do atendimento ao usuário.

Fracolli e Zoboli (2004) buscaram descrever o acolhimento, no sentido de identificar a forma como este vem sendo implementado pelas ESF em 10 USF nas regiões norte e sudeste do município de São Paulo, no ano de 2000. Os instrumentos utilizados para coleta de dados foram: um roteiro de observação e entrevista. O estudo demonstrou que apesar de haver um reconhecimento nas falas dos entrevistados de que o acolhimento é uma estratégia que amplia o acesso da população ao serviço de saúde, o acolhimento não vem sendo trabalhado da forma

correta, apresentando pontos desfavoráveis como a falta de privacidade para a realização do acolhimento, o que pode reduzir consideravelmente a confiança que deve haver entre o usuário e o trabalhador. A organização do trabalho ainda está centrada na consulta médica. Os resultados dos estudos de Fracoli e Zoboli (2004) ainda trouxe a evidência de que os profissionais participantes desse estudo se dividiram em dois polos, um em que acreditam que o acolhimento é o sinônimo de uma relação humanizada, e que é preciso estar sempre revendo as suas ações, entretanto, outro grupo entendeu que isso não era tão importante e sim o que deveria ser mudado era o sistema de saúde e usuários.

Esses resultados só reforçam o estudo apresentado por Schimith e Lima (2004) que objetivaram analisar o trabalho de uma equipe da ESF, em busca de identificar seu potencial de acolhimento e de construção de vínculo entre profissionais e usuários. As pesquisadoras utilizaram a observação e entrevista como instrumentos de coleta de dados e chegaram aos resultados de que apesar de haver uma relação de organização do processo de trabalho e a possibilidade concretização de acolhimento e vínculo, algumas lacunas existem no que tange a recepção dos profissionais aos usuários – o usuário do serviço é tido por vezes como sujeito e, por outras como objeto. Da mesma forma que no estudo de Fracoli e Zoboli (2004) os princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde não se constituem enquanto projeto pensado dos trabalhadores.

A qualificação profissional teve também o seu momento de repercussão no acolhimento. Assim, estudos demonstraram a preocupação com a atenção prestada aos usuários da ESF, partindo do conhecimento dos profissionais de saúde com relação a este tema, associando o seu nível de conhecimento com a capacidade de execução da prática do acolhimento. Logo, este estudo em questão, delineia resultados como o de Marinho *et al.* (2010) que também se preocupou com a questão do acolhimento em seus objetivos e para tanto avaliaram o conhecimento de 20 enfermeiros atuantes nas Unidades Básicas de Saúde de Campina Grande/PB. Os autores observaram que 40% dos profissionais possuem algum tipo de treinamento relativo ao acolhimento e 80% destes profissionais têm curso superior e pós graduação em Saúde Coletiva, 70% afirmaram se interessar por acolhimento e neste mesmo termo, os enfermeiros descreveram atuações como escuta efetiva dos usuários diante de suas queixas e 35% já apresentam soluções para tais questões. Os pesquisadores apresentaram em seu estudo que os enfermeiros estão sempre preocupados e interessados pelo acolhimento

O estudo de Marinho *et al.* (2010) demonstra sugestões dos próprios profissionais de saúde como estratégias para driblar quaisquer ação inadequada no processo de acolhimento: como a capacitação profissional (25%), a prática de Avaliações contínuas (15%), Mudanças na

infra-estrutura (15%) visando oferecer melhores condições físicas adequadas, sempre visando o bem estar físico e de atendimento do usuário. Na realidade os resultados desse estudo, trouxeram a satisfação no acolhimento ao usuário, entretanto, ressaltam a necessidade de sempre estar atentos à Educação Permanente dos enfermeiros para melhor regulação das ações.

Diante do fato que a educação permanente torna-se um aliado na produção de estratégias para resultados satisfatórios do acolhimento, da mesma forma que Marinho *et al.* (2010), Scholze *et al.* (2006) evidencia em seu estudo que torna-se imprescindível que todos os profissionais sejam conhecedores do processo de trabalho a ser desenvolvido da Unidade de Saúde em que trabalha. Desse modo a reavaliação do acolhimento deve ser realizada com prazos determinados, a fim de identificar possíveis adaptações a serem feitas de modo a estarem todos coesos com o serviço de saúde e as necessidades da comunidade por eles assistida. O estudo de Scholze *et al.* (2006) demonstra que as equipes da ESF da Barra do Rio, Balneário Camboriú/ SC fazem do acolhimento, parte constituinte do trabalho de atendimento em saúde que é realizado por cada membro da equipe em sua magnitude, preservando a equidade na atuação do PSF.

A estrutura e organização dos serviços e impacto no acolhimento se torna estratégia fundamental para melhoria das ações em acolhimento. Green, Andrade e Lourosa (2008) entenderam como estratégia para melhoria das ações em acolhimento, o aumento do número de equipes. Contudo, Schimitch e Lima (2004) ponderam dizendo que o número de equipes não influencia tanto, mas a mudança nas formas de organização no processo de trabalho é um fator primordial, evidência também descrita por Santos, Superti e Macedo (2002) ao citar a importância de se fazer vistas as situações técnico estruturais dos serviços de atendimento ao usuário e Scholze *et al.* (2006) ao cuidar da atenção a preservação a organização da demanda na assistência aos usuários, fator este que pode ser descrito como estratégia para estimular resultados positivos e relevantes.

Santos, Superti e Macedo (2002) chamam a atenção para a contribuição do trabalhador de saúde com sugestões que podem servir de reflexão na produção de estratégias em prol da edificação de um serviço de saúde mais humano para todos os usuários do sistema. Os resultados desse estudo demonstraram que os profissionais entendem o que é acolhimento e se organizam no sentido de escutar, receber e encaminhar o usuário. Contudo, as pesquisadoras apontaram que as situações técnicas estruturais dos sistemas de atendimento aos usuários são também relevantes para que se tenha um resultado de acolhimento satisfatório. O profissional é sujeito de todo o processo de acolhimento e deve ser também ouvido.

Assim, no intuito de construir novas estratégias para impactar mudanças no tipo de

acolhimento, foram observados nos estudos dos diversos autores descritos acima, os tipos de acolhimentos inadequados e os fatores que convergem para este resultado. Daí a necessidade de integração entre profissionais de saúde (médico, enfermeiro e outros) no sentido de provocar mudanças nas ações voltadas ao acolhimento. Nesse sentido, tornou-se importante trazer estudos que trataram da qualidade do acolhimento sob a ótica dos usuários.

Estudo realizado por Camelo *et al.*, (2000) em duas unidades básicas de saúde na cidade de Ribeirão Preto/SP descreveu a preocupação em analisar o relacionamento entre os auxiliares de enfermagem e os usuários, enfocando o acolhimento. Para tanto, as pesquisadoras consideraram os dados obtidos e transcritos tomando como base ao tipo de atendimento que auxiliares de enfermagem prestavam aos usuários. Esta observação foi com o intuito de procurar abordagens acerca do relacionamento dos sujeitos descritos durante o processo de pré e pós consulta. As autoras fizeram referência a qualidade no atendimento desde o momento em que evidenciaram o atendimento das necessidades reais da população como um desafio que deve ser transposto através do equilíbrio dinâmico entre interesses coletivos e individuais. Esse estudo demonstrou através do campo de estudo que nem sempre as relações foram personalizadas e o profissional foi muito técnico em seu atendimento, esquecendo-se do acolhimento. As posturas dos profissionais no momento do acolhimento diferenciavam a todo momento, não atendendo o usuário com as habilidades interpessoais necessárias.

Desse modo, os estudos de Ramos e Lima (2003) buscaram caracterizar, a partir da ótica de 17 usuários, o acesso ao atendimento e como vem sendo prestado o serviço que lhes é oferecido, quanto à forma como são acolhidos, em uma unidade de saúde de Porto Alegre. Tendo como aliados na coleta de dados, utilizaram a entrevista e relatório de observação. Os resultados demonstraram que apesar de também existirem pontos satisfatórios, há evidências da má recepção e desempenho profissional insatisfatório no processo de acolhimento. Do mesmo modo, no estudo realizado por Ramos e Lima (2003), há indícios de que o profissional que realiza o acolhimento ainda tem dificuldades de lidar com todo o processo, não utilizando de todas as potencialidades como o encaminhamento correto para outras intervenções.

Souza (2010) objetivou em seu estudo avaliar a percepção de 83 usuários através de entrevista na prática de acolhimento pela equipe de ESF em Cedro, município de Alvoradas. Os resultados revelaram a necessidade de melhoria no atendimento que é demorado. É necessário que haja um preparado por parte dos profissionais no que tange ao acolhimento.

Corroborando com esses resultados Green, Andrade e Lourosa (2008) observaram em estudo para avaliar o grau de satisfação de 110 usuários da UBS do Jardim Paulista- Franca/SP, em relação a vínculo e acolhimento. O resultado apesar de apresentar um grau de satisfação dos

usuários, em que afirmaram ser “mais ou menos ouvidos”. Os usuários identificaram demora no atendimento. Nesse sentido, Green, Andrade e Lourosa (2008) entenderam que há necessidade de melhorar a recepção ao usuário, agendando a consulta e não atendendo por ordem de chegada, evitando desgaste na relação, usuário e profissional de saúde. Os usuários participantes do estudo de Green, Andrade e Lourosa (2008), por sua vez entenderam que é preciso aumentar o número de profissionais, pois esperam ser atendidos em termos de agilidade e resolução do seu problema. Questão essa, que versa sobre um bom atendimento por parte do profissional de saúde. Ainda nesse estudo, avaliação da escuta e atenção do profissional não foi percebida por 40,90% dos usuários. Quanto o tempo de espera, os usuários afirmaram esperar por muito tempo, e consideraram o tempo de espera excessivo, 53,63% dos usuários.

A qualificação profissional e a sua repercussão no acolhimento também foi uma observação dos usuários participantes de alguns estudos. Desse modo, em busca de novas estratégias de impactar as mudanças no atendimento aos usuários das Unidades de Saúde, o acolhimento vem sendo abordado em diversos resultados de pesquisas como no estudo de Cotta *et al.* (2005) que demonstram em seus resultados, ser a experiência dos profissionais de suma importância no âmbito acolhimento, que trouxe como característica o vínculo e reconhecimento do outro como sujeito protagonista da atenção e do cuidado à saúde. Cotta *et al.* (2005) demonstrou ainda, que os usuários estão satisfeitos com a educação, gentileza, boa vontade, capacidade de escuta e atenção individual que os profissionais de saúde dispensam a eles. Os pesquisadores entenderam que são tratamentos que servem como estratégia para se alcançar percentuais elevados de positividade na percepção da resolutividade do acolhimento. A atenção ao usuário, a atenção a escuta foi também percebida no estudo de Green, Andrade e Lourosa (2008) como estratégia para mudar a postura no tipo de acolhimento inferido pelo profissional de saúde ao usuário.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

Este estudo teve por objetivo identificar através de uma revisão bibliográfica como a prática de acolhimento realizada pelas equipes da Estratégia de Saúde da Família (ESF) vem sendo descrita na literatura nacional a partir da visão de usuários e da atuação dos profissionais de saúde.

De acordo com a literatura disposta neste estudo, Ramos e Lima (2003), Souza (2010) dentre outros, um atendimento de qualidade tem impacto direto na melhoria da relação - usuário e o serviço. O acolhimento tem se tornado a cada tempo, elemento substancial sobre o estado de saúde do usuário de ESF, e para isso é essencial que haja profissionais capacitados, éticos e responsáveis no reconhecimento dos usuários dos serviços.

O acolhimento é um assunto de repercussão social, mas ainda apresenta um verdadeiro desafio para a atenção primária, haja vista que profissionais despreparados, ambiente de atendimento impróprio e outras políticas no atendimento influenciam diretamente no estado de saúde do usuário.

É sabido que um atendimento de qualidade versa sobre a capacitação do profissional e seu entendimento quanto às ações do acolhimento ao usuário. O usuário por sua vez precisa ser reconhecido diante de suas necessidades pelos profissionais de saúde. O que leva a crer que o acolhimento inclui não apenas os saberes científicos dos profissionais, mas também a realidade do usuário (condições de vida, nutrição, habitação, poder aquisitivo), o que permitirá uma evolução da interpeleção para a tomada de condutas de resolutividade em Estratégias de Saúde da Família.

Entende-se que há necessidade da reavaliação das ações de acolhimento a cada tempo, pois, o relacionamento humano nos serviços de saúde é essencial para melhorar a assistência. O fato é que a opinião dos usuários é tão importante quanto a dos profissionais das equipes pertencentes a ESF.

Na oportunidade é que considero a minha atuação como enfermeira em busca de estratégias para melhorar o acolhimento do usuário, juntamente com outros profissionais que compõem a equipe de Estratégia de Saúde da Família. Tornam-se viáveis as ações de abordagem junto aos usuários, familiares, verificando se há satisfação no acolhimento e diante das lacunas, buscar corrigi-las, sempre com o olhar atento as necessidades e anseios individuais.

## REFERÊNCIAS

AYRES, Regina Celi Vieira. et al. Acolhimento no PSF: humanização e solidariedade. **O mundo da saúde**, São Paulo, v.30, n.2, p.306-311, abr./jun., 2006.

CAMELO, Silvia H. Henriques et al. Acolhimento à clientela: estudo de Unidades Básicas de Saúde no município de Ribeirão Preto. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 8, n. 4, p. 30-37, ago.2000.

COTTA, Rosângela Minardi Mitre. A satisfação dos usuários do Programa de Saúde da Família: avaliando o cuidado em saúde. **Scientia Medica**, Porto Alegre: PUCRS, v. 15, n. 4, out./dez. 2005.

DE ARAÚJO, Maria de Fátima Santos; DE OLIVEIRA, Fabíola Moreira Casimiro. A Atuação do Enfermeiro na Equipe de Saúde da Família e a Satisfação Profissional. **CAOS - Revista Eletrônica de Ciências Sociais**, n. 14, p.03-14, set. 2009.

DE SOUZA, Carlos Fernando Mendes. A percepção dos usuários da UBS Cedro-Alvorada sobre o acolhimento de demandas de pronto-atendimento e de acompanhamento no PSF da UBS Cedro. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Escola de Administração. Disponível em:

Acesso em:

DOS SANTOS, Denise Loureiro Chaves; SUPERTI, Lourdes; MACEDO, Maria Salete. Acolhimento: qualidade de vida em saúde pública. **Boletim da Saúde**, v. 16, n. 2, p.30-51, 2002.

FORTES, Paulo Antonio de Carvalho; SPINETTI, Simone Ribeiro. A informação nas relações entre os Agentes Comunitários de Saúde e os usuários do Programa de Saúde da Família. **Revista Saúde e Sociedade**, v.13, n.2, p.70-75, mai./ago. 2004.

FRANCO, Túlio Batista; BUENO, Wanderlei Silva; MERHY, Emerson Elias.

O acolhimento e os processos de trabalho em saúde: o caso de Betim, Minas Gerais, Brasil. **Caderno de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v.15, n.2, p.345-353, abr./jun, 1999.

LEAL, Davyd Christyan de Menezes Ferreira; MONTEIRO, Ériko Marvão; BARBOSA, Maria Alves. Os horizontes da percepção do enfermeiro do PSF sobre os limites de sua legislação. **Revista da UFG**, v.6, n. Especial, dez., 2004. Disponível em: <www.proec.ufg.br> Acesso em: 28 set. 2010

MARINHO, Déborah Danielle Tertuliano et al. **Concepção do acolhimento pelos enfermeiros do PSF**. UFPE/UEPB/UFPB. Disponível em:

Acesso em:

PRIMO, Cândida Caniçali; BOM, Maraíza; DA SILVA, Pablo Cordeiro. Atuação do enfermeiro no atendimento à mulher no Programa Saúde da Família. **Revista de Enfermagem**,

**UERJ**, Rio de Janeiro, v.16, n.1, p.76-82, jan./mar. 2008.

RAMOS, Donatela Dourado. **Acesso ao acolhimento aos usuários em uma Unidade de Saúde de Porto Alegre/RS no contexto da municipalização da saúde**. 2001. 129f. Dissertação (Mestre em Enfermagem). Universidade do Rio Grande do Sul. Escola de Enfermagem. Porto Alegre, 2001.

RAMOS, Donatela Dourado; LIMA, Maria Alice Dias da Silva. Acesso e acolhimento aos usuários em uma unidade de saúde de Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil. **Caderno de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v.19, n.1, p.27-34, jan./fev, 2003.

RIBEIRO, Liliane da Consolação Campos. **Acolhimento às crianças na atenção primária à saúde: um estudo sobre a postura dos profissionais das equipes saúde da família**. 2004. 105f. Dissertação (Mestre em Ciências e Saúde). Universidade Federal de Minas Gerais, Programa de Pós-graduação em Ciências da saúde. Saúde da Criança e do Adolescente. Belo Horizonte, 2009.

RONZANI, Telmo Mota; SILVA, Cristiane de Mesquita. O Programa Saúde da Família segundo profissionais de saúde, gestores e usuários. **Ciência & Saúde Coletiva**, v.13, n.1, p.23-34, 2008.

SCHIMITH, Maria Denise; LIMA, Maria Alice Dias da Silva. Acolhimento e vínculo em uma equipe do Programa Saúde da Família. **Caderno Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v.20, n.6, p.1487-1494, nov./dez, 2004.

SCHOLZE, Alessandro da Silva. A Implantação do Acolhimento no processo de trabalho de Equipes de Saúde da Família. **Revista Espaço para a Saúde**, Londrina, v.8, n.1, p.7-12, dez.2006. [www.ccs.uel.br/espacoparasaude](http://www.ccs.uel.br/espacoparasaude)

TAKEMOTO, Maíra Libertad Soligo; SILVA, Eliete Maria. Acolhimento e transformações no processo de trabalho de enfermagem em unidades básicas de saúde de Campinas, São Paulo, Brasil. **Caderno de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v.23, n.2, p.331-340, fev., 2007.

TONIN, Ana Beatriz et al. **Acolhimento como processo de construção grupal de uma equipe de saúde: proposta de capacitação**. 2006. 52f. Trabalho de conclusão do Curso (Especialização em Saúde da Família) - Universidade Federal de Santa Catarina, Curso de Especialização em Saúde da Família, Modalidade Especialização Multiprofissional. Florianópolis, 2006.