



## ACOLHIMENTO NA ATENÇÃO BÁSICA

*Welcome in basic care*

**Samira Ingrid Laura de Almeida<sup>1</sup>; Andréia Regina do Nascimento Vrech Coelho<sup>2</sup>; Marcio Alexandre Homem de Faria Júnior<sup>3</sup>; Elizângela de Oliveira Araújo<sup>4</sup>; Lorena Alves Souza<sup>5</sup>; Sheila Cristina Natt<sup>6</sup>; Gisele Alves Ferreira<sup>7</sup>; Grace Miriam de Almeida Pfaffenbach<sup>8</sup>**

### RESUMO

O presente estudo apresenta uma revisão integrativa sobre o tema acolhimento na atenção básica em periódicos brasileiros, por meio de análise de artigos científicos. O objetivo do estudo foi avaliar os resultados dos artigos selecionados, buscando compreender o acolhimento na saúde pública, por meio das avaliações realizadas pelos usuários entrevistados. Para isso, a base de dados desta pesquisa foi retirada da Biblioteca Virtual da Saúde (BVS), por meio de busca sistematizada em quatro bases de dados: CVSP, LILACS, BDWNF, MEDLINE, utilizando como descritor termo "Acolhimento and Atenção Básica", tendo como inclusão de dados "atenção primária à saúde; saúde de família; acolhimento; estratégia saúde de família e sistema único de saúde". Os artigos selecionados foram colocados em dois grupos conforme a similaridade do tema, sendo: Políticas de Saúde Bucal no Brasil e Acolhimento em saúde Bucal na Unidade Básica de Saúde. Foram excluídos do levantamento de dados os artigos com assuntos referentes à: doenças crônicas; hipertensão; diabetes e saúde mental, pois não fazem parte do tema central proposto pelo presente trabalho. A pesquisa resultou em revisão da literatura, combinando com análise qualitativa e quantitativa, levando em consideração os dados colhidos pelos artigos selecionados. Diante dos resultados colhidos, ficou identificado que a qualidade que é prestada pelo serviço de acolhimento na unidade de saúde esta ligada a satisfação do usuário e do profissional, que são extremamente importantes para a mudança do trabalho na saúde.

**Palavras-chave:** Saúde Pública. Acolhimento. Atenção Básica.

### ABSTRACT

This study presents an integrative review on the issue of reception in primary care in Brazilian journals, through the analysis of scientific articles. The objective of the study was to evaluate the results of the selected articles, seeking to understand the reception in public health, through the evaluations carried out by the interviewed users. For this, the database of this research was taken from the Virtual Health Library (VHL), through of systematized search in four databases: CVSP, LILACS, BDWNF, MEDLINE, using the term "Reception and Primary Care" as a descriptor, with the inclusion of data "primary health care; family health; host; family health strategy and unified health system". The selected articles were placed in two groups according to the similarity of the theme, being: Oral Health Policies in Brazil and Reception in Oral health in the Basic Health Unit. Articles with subjects related to: chronic diseases were excluded from the data collection; hypertension; diabetes and mental health, as they are not part of the central theme proposed by the present work. The research resulted in a literature review, combining with qualitative and quantitative analysis, taking into account the data collected by the selected articles. In view of the results obtained, it was identified that the quality that is provided by the welcoming service in the health unit is linked to user and professional satisfaction, which are extremely important for changing health work.

**Keyword:** Public Health. Reception. Basic Attention.

<sup>1</sup> Aluna do curso de pós graduação Saúde Coletiva e da Família e Gestão Pública em Saúde Faipe email: samiralaurla@hotmai.com

<sup>2</sup> Docente graduação Faipe email: andeavcoelho@hotmail.com

<sup>3</sup> Docente graduação Faipe email: marcio.homem@faipe.net

<sup>4</sup> Docente graduação Faipe email: elizangela\_turinha@hotmail.com

<sup>5</sup> Docente graduação Faipe email: lorenaas2@hotmail.com

<sup>6</sup> Docente graduação Faipe email: sheilanatt@hotmail.com

<sup>7</sup> Docente graduação Faipe email: dra.gisele.alves@outlook.com.br

<sup>8</sup> Docente do curso pós graduação Faipe email:gracepfaffenbach@fam.edu.br





## INTRODUÇÃO

A consolidação do Sistema Único de Saúde (SUS) vem ocorrendo gradativamente com o processo de descentralização proporcionado pelo Ministério da Saúde, contribuindo para o aprimoramento dos serviços do sistema de saúde, sendo um recurso imprescindível para a reprodução social. Embora seja indivisível, é possível, como uma abstração, identificar diferentes dimensões sem as quais não há saúde. Uma delas é a saúde bucal enquanto um conjunto de condições objetivas (biológicas) e subjetivas (psicológicas) que permitem o ser humano exercerem várias funções, desenvolver a autoestima e relacionar-se socialmente sem inibição ou constrangimento (CHAVES et al., 2017).

O acolhimento é uma ação tecno-assistencial que pressupõe de uma relação profissional com o usuário do Sistema Único de Saúde (SUS). Portanto o acolhimento é um modo de operar no serviço de saúde com base em pedidos do usuário com uma postura de acolher, escutar e pactuar as respostas com as necessidades de cada paciente (FALK, 2010).

As três perspectivas constitutivas do acolhimento são: atitude, postura, cuidado e tecnologia, ferramentas de ampliação facilitando o acesso e organização do trabalho em equipe. O acolhimento busca adquirir o discurso da inclusão social no sistema único de saúde (SUS), onde as gerações possam passar a refletir e propor mudanças nos serviços e nas posturas dos profissionais que trabalham nas unidades (MITRE et al., 2012).

Para que o Acolhimento na Atenção Básica seja efetivo e de qualidade, é indiscutível que sejam desenvolvidas ações que possibilitem uma melhora, sendo necessários profissionais que possuam atitudes no contato com a sociedade, e que buscam traduzir esse atendimento em ações mais humanizadas. A Atenção Básica expressa desafios que estão relacionados as características municipais e suas necessidades. A configuração prévia do Sistema Único de Saúde local e da Estratégia Saúde de Família de acordo com a Política Nacional de Atenção Básica (PNAB) traz diretrizes de organização da atenção básica e a promoção de mudanças, principalmente no que tange as equipes existentes e suas configurações de acolhimento (PEREIRA, 2019).

Nessa perspectiva é possível dizer que são necessários recursos materiais e não materiais para a produção dos serviços de saúde. Esses recursos são necessários para se desenvolver um trabalho na atenção básica. Nesse ponto as tecnologias de ações e serviços de saúde que são indispensáveis na promoção da melhoria de vida dos usuários. Essas tecnologias são denominadas como leve, leve- dura e dura (COELHO, 2017).

Apesar do esforço notável para apreender o conceito e o uso do acolhimento em seus parâmetros operacionais, é evidente que do ponto de vista de experiência, não se trata de um



termo de acolhimento, e sim de uma prática de triagem administrativa, com foco clínico para parâmetros operacionais (CARNUT, 2017). O presente artigo tem como finalidade contribuir para qualificar o acolhimento em Saúde Bucal na Atenção Básica. Com a presente Revisão Integrativa, será possível caracterizar a situação do acolhimento nas Unidades Básica de Saúde.

## **METODOLOGIA**

Este estudo foi realizado por meio de uma revisão integrativa sobre o tema acolhimento na atenção básica em periódicos brasileiros, por meio de análise de artigos científicos, método utilizado para agrupar resultados de pesquisas primárias referente ao acolhimento em Saúde Bucal na Atenção Básica.

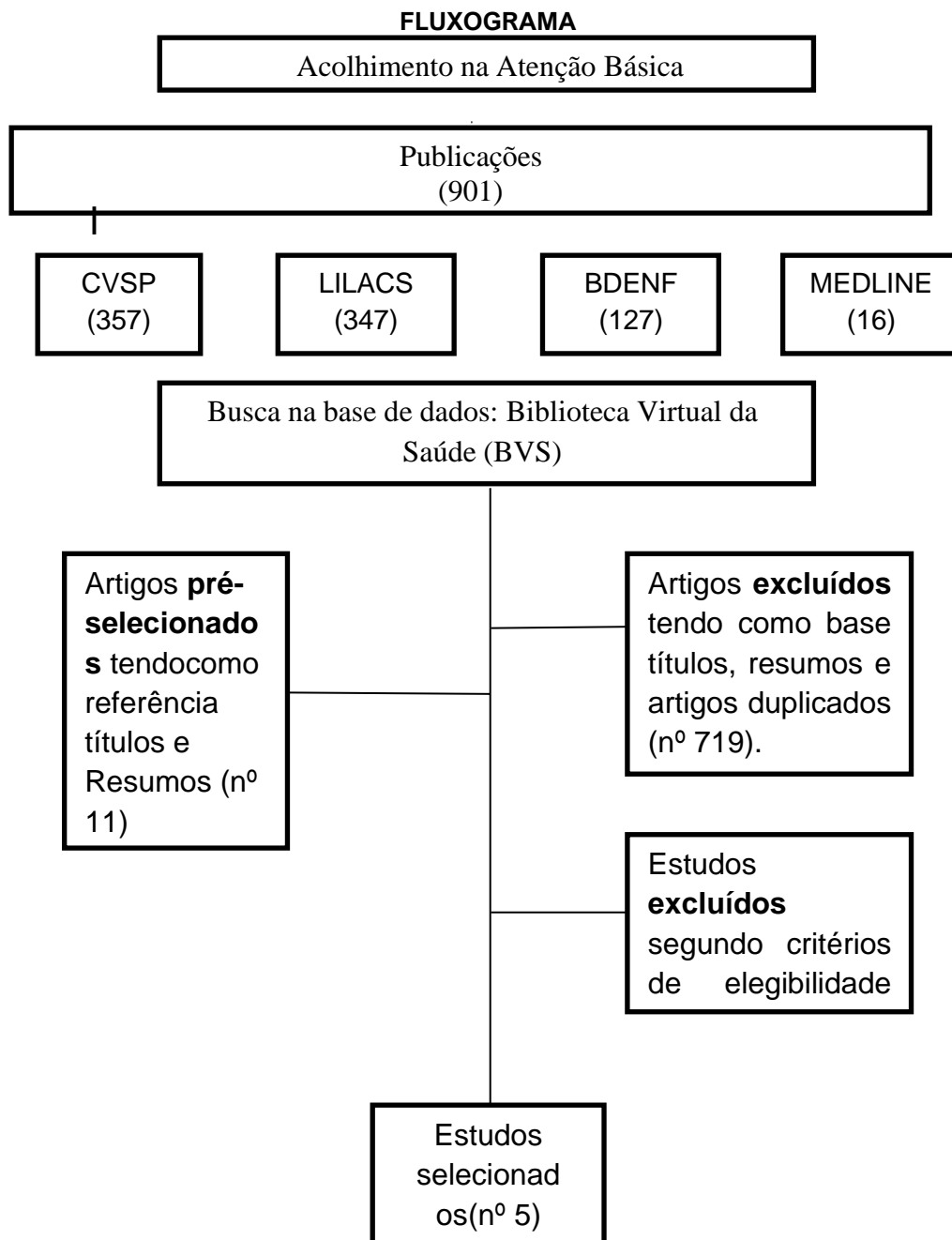
A pergunta norteadora foi quais são os aspectos gerais do acolhimento em Saúde Bucal na Unidade Básica de Saúde? A base de dados desta pesquisa foi retirada no portal de dados da Biblioteca Virtual da Saúde, nas bases de dados: CVSP; LILACS; BDENF e MEDLINE, utilizando como descritores combinados com o operador booleano *and*: acolhimento *and* atenção básica.

A coleta dos dados ocorreu entre maio e outubro de 2020, sendo acessados artigos publicados de 2004 até 2019, no portal de dados da Biblioteca Virtual da Saúde, nas bases de dados: CVSP; LILACS; BDENF e MEDLINE. Foram utilizados descritores combinados com o operador booleano *and*: acolhimento *and* atenção básica, com período de publicação entre 2004 e 2019.

Selecionaram-se artigos disponibilizados integralmente, em língua portuguesa e de acesso livre. Os critérios de inclusão utilizados para seleção dos artigos foram artigos referentes à atenção primária à saúde; saúde de família; acolhimento; estratégia saúde de família e sistema único de saúde. Foram excluídos do levantamento de dados os artigos com assuntos referentes à: doenças crônicas; hipertensão; diabetes e saúde mental, pois não fazem parte do tema central.

A questão norteadora desta revisão integrativa foi quais são os aspectos gerais do acolhimento em Saúde Bucal na Unidade Básica de Saúde? Assim sendo, foram rejeitados artigos em línguas estrangeiras, como também artigos incompletos e/ou apenas resumos.

Foram utilizados artigos disponibilizados na íntegra de forma gratuita. Com isso, por meio do Fluxograma (fig.1) foi organizado a base de dados utilizada para a dissertação do presente artigo.



Fonte: Elaboração própria (2020).

Esta revisão manipulou dados de livre acesso e gratuitos, não se tratando de documentos que necessitem de sigilo, sendo todas as questões éticas preservadas, na medida em que todos os autores consultados e utilizados para embasamento da presente pesquisa foram devidamente citados.



## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Utilizando os passos metodológicos, foram extraídos na análise com descritor o termo “Acolhimento and Atenção Básica”, onde inicialmente surgiram 901 publicações. Foram excluídos mais de 700 (setecentos) artigos, por motivos de redundância e repetição, com base nos títulos, resumos e artigos duplicados, além de 894 (oitocentos e noventa e quatro) artigos excluídos pelo critério de elegibilidade.

Por meio dos passos metodológicos descritos anteriormente, foram inicialmente identificadas 901 publicações com os termos de acolhimento, dos quais tinham estudos não disponíveis integralmente de forma gratuita. A presente revisão integrativa foi constituída por 5 artigos, conforme o quadro abaixo demonstra a relação com seus respectivos estudos codificados (Quadro 1).

Quadro 1. Artigos selecionados em códigos de acordo com título, ano e autores.

CÓDIGO	TÍTULO	ANO	REVISTA	AUTORES
001	Acolhimento em saúde: uma revisão sistemática em periódicos brasileiros.	2012	Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Instituto de Psicologia.	PISOLI et al.
002	Diretrizes para implementação do acolhimento em saúde bucal na unidade básica de saúde, Jardim América.	2010	Universidade Federal de Minas Gerais.	DELAGE
003	Acolhimento em saúde bucal: por uma melhoria na qualidade do atendimento da equipe de saúde da família.	2012	Universidade Federal de Minas Gerais, Pompéu/MG.	MORATO
004	Planejamento em saúde bucal com inclusão de acolhimento em saúde bucal e priorização de atendimento.	2013	Universidade Federal de Minas Gerais.	SABATINO
005	O acolhimento na atenção básica em saúde: relações de reciprocidade entre trabalhadores e usuários.	2015	Revista Saúde debate	LOPES et al.

Fonte: Elaboração própria (2020).

Os artigos selecionados foram publicados na língua portuguesa. É possível notar um intervalo de tempo entre as publicações de no máximo 7 (sete) anos, conforme identificado no quadro 1.

Os artigos escolhidos utilizaram entrevistas agendadas, aplicadas ou aleatórias, observando sistematicamente a prática e a compreensão dos dados colhidos, levando em consideração que o método de pesquisa por meio de entrevistas ocorreu gradativamente, onde a partir daí se baseia a construção da pesquisa em cima das informações coletadas.



Analisando os conjuntos de artigos selecionados, é possível observar as categorias temáticas, ou seja, elementos percebidos com base no objetivo do presente artigo, onde o critério de categorização utilizou-se de base o tema principal do estudo, conforme as fontes que foram apresentadas, sendo agrupados por critérios de ideias ou elementos mínimos identificados durante a leitura dos artigos.

O quadro 2 demonstra a relação das categorias temáticas com seus respectivos estudos codificadas e a porcentagem dos estudos presente em cada uma das categorias, levando em consideração a base do tema, como também elementos existenciais encontrados durante a análise de cada artigo.

Quadro 2 - Categorização

CATEGORIAS	CÓDIGOS	PORCENTAGEM %
Políticas de Saúde Bucal no Brasil	002	30%
	004	
Acolhimento em saúde bucal na Unidade Básica de Saúde	001	70%
	003	
	005	

Fonte: Elaboração própria (2020).

As categorizações foram organizadas em duas temáticas, levando em consideração o conceito abordado por cada artigo, sendo elas: Políticas de Saúde Bucal no Brasil e Acolhimento em saúde bucal na unidade básica de saúde.

### **POLÍTICA DE SAÚDE BUCAL**

Nos artigos categorizados como Política de Saúde Bucal, foi aplicada uma revisão com informações retiradas de trabalhos anteriores, por meio da base de dados: LILACS; MEDLINE e SCIELO, como também foi realizado análise de documentos de “organismos nacionais”.

Utilizou-se uma descrição da rotina de equipes de uma Unidade Básica de Saúde, enfatizando o acolhimento a usuários e demandas (DELAGE, 2010). Além disso, Sabatino (2013), buscou elaborar um plano de ação em busca de melhoria da qualidade de vida dos usuários do serviço de saúde bucal da rede pública de Jampruca/MG. Sua tese foi fundamentada por meio de estudo realizado com base em artigos retirados da: SCIELO e Biblioteca do CRO/MG.

### **ACOLHIMENTO EM SAÚDE BUCAL NA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE**



Referente à categoria de Acolhimento em Saúde Bucal na Unidade Básica de Saúde, existe uma aplicação de uma revisão literária com artigos publicados na base de dados: CVSP. LILAC. BDEF. MEDLINE. Existe uma predominância no método de estudos qualitativos e quantitativos, mesmo com a ausência de especificação dos procedimentos adotados, foi possível identificar utilização de relatos, formulários e/ou experiências, com análise de documentos e estudos perante a pesquisa bibliográfica. Um dos estudos foi o de Pisoli et al (2012) que trata de Acolhimento em Saúde em Periódicos brasileiros, afirmando que o mesmo representa um avanço substancial em direção à humanização. Um dos estudos realizou uma pesquisa bibliográfica no banco de dados da saúde da Literatura Latino-Americana, com palavras-chave: acolhimento, saúde bucal, estratégia saúde de família e atenção básica em saúde (MORATO, 2012). Ademais, Lopes (2015), buscou abordar a prática do acolhimento analisando a reciprocidade das relações entre as equipes e os usuários da Estratégia de Família, por meio de uma investigação descritiva, explicativa e qualitativa.

O acolhimento, por meio da Estratégia de Saúde da Família (ESF) desenvolve ações articuladas para o melhoramento das atitudes no contato da equipe com os usuários, produzindo assim maiores cuidados e atenção com o paciente. Esse contato inicial é fundamental para a passagem do mesmo pela equipe da unidade de saúde, no sentido da resolução do problema, ou seja, quanto melhor este primeiro contato, melhor será o resultado da continuidade, a fim de ser acolhido da melhor forma possível (DELAGE, 2010).

Não é possível falar sobre o acolhimento, como também sobre a produção do cuidado com o usuário, sem lembrar os princípios do Sistema Único de Saúde tais como, direito a informação, integralidade da assistência, equidade, direito a informação, onde além desses aspectos, é imprescindível o cuidado da equipe no atendimento como ação humana (MORATO, 2012).

O Processo de acolhimento é considerado fundamental. Deve ser realizado por toda a equipe e setores, não se limitando apenas ao ato de receber, e sim na sequência dessas atitudes, para que o usuário se sinta satisfeito com atendimento, como também para uma eficiência maior no fim do tratamento (DELAGE, 2010).

O Acolhimento como postura nas ações de atenção, como também na gestão das unidades de saúde, demonstra uma confiabilidade maior no que tange a impressão do usuário, ou seja, contribuindo para a promoção de solidariedade e nos avanços na aliança do usuário, trabalhadores e gestores da saúde (SABATINO, 2013).

Tal acolhimento humanizado pressupõe a escuta sensível com intuito de aproximação e vinculação, observando o significado multidimensional da experiência vivenciada pelo usuário (PELISOLI, 2012).





O atendimento no serviço de saúde, para os usuários representa a responsabilidade da equipe perante as necessidades da comunidade, sendo o acolhimento a garantia do atendimento com as prioridades de atenção a saúde, como os atendimentos de urgência e de doenças crônicas (LOPES, 2015).

É importante destacarmos aqui a importância do nosso próprio monitoramento nas ações dentro da unidade de saúde, nos atendimentos e procedimentos, pois, muitas das vezes o planejamento e a execução ocorrem de maneira “automática”, ou seja, não tomamos cuidado em verificar os resultados alcançados, sendo indispensável a opinião do usuário, para que possamos reorganizar a estratégia de intervenção.

O trabalho em equipe é essencial para que possamos por em prática a organização da atenção primária em saúde bucal de forma eficiente. Um trabalho centrado em ações individuais não gera resultado coletivo, sendo necessário o redirecionamento para ações conjuntas, para que assim a equipe de saúde possa realmente desenvolver ações como e com nível de equipe de saúde (SABATINO, 2013).

A equipe profissional de saúde bucal deve estar motivada a promoção da saúde com qualidade, controle e tratamento, sendo indispensáveis ações com a finalidade de atingir toda a comunidade, levando em consideração a condição individual de cada usuário, como também avaliando os níveis de atividade das doenças e classificando os indivíduos segundo os critérios de riscos (SABATINO, 2013).

Esses procedimentos permitem que o acolhimento possa modificar e organizar o serviço de saúde, atendendo todas as pessoas que procuram o serviço de saúde, garantindo acessibilidade universal aos usuários, como também reorganizar o processo de trabalho, tornando-se capaz de oferecer uma escuta aprimorada, eficiente e qualificada ao usuário (DELAGE, 2010).

Notoriamente o acolhimento está presente em todas as relações e encontros que fazemos na vida. É essencial admitirmos que é difícil exercer o acolhimento em nossas práticas cotidianas, tendo em vista que os processos de produção de indiferenças estão presentes entre um e outro, proporcionando isolamento e sofrimento. A missão é reativar nos encontros a capacidade de cuidar ou estar atento para acolher, tendo-o como princípio norteador (MORATO, 2012).

O SUS apresenta o modelo contra hegemônico, que procura resgatar a relação entre os sujeitos, por meio de conceitos e práticas de acolhimento, humanização, integralidade da atenção, para que os processos de relações entre a equipe e o usuário, seja sempre de cumplicidade, exercendo a responsabilidade em torno do problema (MORATO, 2012).

Além disso, o acolhimento com classificação de risco busca pressupor tanto a





determinação do profissional na rapidez do atendimento, como, priorizar o atendimento pela necessidade, por meio da análise inicial, baseada em protocolos preenchidos, para que seja identificado o risco e/ou a vulnerabilidade do usuário, na tentativa de evitar o atendimento por ordem de chegada (DELAGE, 2010).

Entre as dificuldades mais presentes para a implementação do acolhimento nos termos de eficiência, se sobressai principalmente o despreparo dos profissionais da unidade de saúde, ou seja, a profissionalização da equipe por meio de cursos e reciclagem são essenciais para a formação do profissional centrado nas necessidades atuais (MORATO, 2012).

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo possibilitou perceber que existe uma grande demanda reprimida de atendimento clínico nos serviços de saúde bucal, resultante de um quadro reduzido de profissionais, que influencia diretamente na estruturação e fortalecimento do sistema único de saúde.

O acolhimento na atenção básica deve ser considerado uma ação gerencial para reorganização do processo de saúde, bem como uma postura do profissional de saúde frente ao usuário. É válido ressaltar que o padrão de acolhida aos cidadãos usuários dos serviços de saúde é ainda um grande desafio no percurso da construção do SUS e acontece lentamente e de forma incipiente, sendo necessário a colaboração de todos os envolvidos nesse processo de estruturação do trabalho, que se faz mediante a troca dos saberes entre o usuário e a equipe de saúde, da escuta e do respeito entre ambos.

Percebe-se que o acolhimento não é o ideal, mas houve uma melhora na humanização do acesso aos serviços de saúde, sendo necessário um aprendizado permanente desses profissionais.

### REFERÊNCIAS

CARNUT, L. et al. Principais desafios do acolhimento na prática da atenção à saúde bucal: subsídios iniciais para uma crítica. **Revista Abeno**, 2017. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-882974>.

CHAVES, S. C. L. et al. Políticas de Saúde no Brasil 2003-2014: Cenário, propostas, ações e resultados. **Ciência & Saúde Coletiva**, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1413-81232017226.18782015>.

COELHO, M.O.; JORGE, M.S.B.; ARAÚJO, M.E. O acesso por meio do acolhimento na atenção básica à saúde. Access through sheltering in basic health attention. **Revista Baiana**. v. 33, n. 3, 2009. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-549546>.

DELAGE, L.A.A. **Diretrizes para implementação do acolhimento em saúde bucal na unidade básica de saúde, Jardim América**. Várzea da Palma/MG: Universidade Federal de



Minas Gerais, 2010. Disponível em:

<https://www.nescon.medicina.ufmg.br/biblioteca/imagem/2646.pdf>.

FALK, M.L.R. et al. Acolhimento como dispositivo de humanização: percepção do usuário e do trabalhador em saúde. Welcoming as a humanization directive: perceptions from users and health professionals. **Revista APS**, v. 13, mar. 2010. Disponível em: <https://periodicos.ufff.br/index.php/aps/article/view/14277>.

LOPES, A.S. et al. O acolhimento na atenção básica em saúde: relações de reciprocidade entre trabalhadores e usuários. **Rev. Saúde Debate**, jan./mar. 2015; Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-744784>.

MITRE, S.M.; ANDRADE, E.I.G.; COTTA, R.M.M. Avanços e desafios do acolhimento na operacionalização e qualificação do Sistema Único de Saúde na Atenção Primária: um resgate da produção bibliográfica do Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 8, p. 2071-2085, 2012. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-81232012000800018](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232012000800018).

MORATO, S.C. **Acolhimento em saúde bucal**: por uma melhoria na qualidade do atendimento da equipe de saúde da família. Pompéu/MG: Universidade Federal de Minas Gerais, 2012. Disponível em: <https://www.nescon.medicina.ufmg.br/biblioteca/imagem/4041.pdf>.

PELISOLI, C. et al. **Acolhimento em saúde**: uma revisão sistemática em periódicos brasileiros. Porto Alegre/RS: Universidade Federal do Rio Grande do Sul; Instituto de Psicologia, Núcleo de Estudos e Pesquisas e Adolescência, 2012; Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/psi-62416?lang=es>.

PEREIRA, K.B.C. **Perspectiva para a organização da atenção primária à saúde no estado do Rio de Janeiro frente a nova política de atenção básica**. 2018. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Gestão da Saúde) - Instituto de Medicina Social, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2019. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1050656>.

SABATINO, B.N. **Planejamento em saúde bucal com a inclusão de acolhimento em saúde bucal e priorização de atendimento**. Governador Valadares/MG: UFMG, 2013. Disponível em: <https://www.nescon.medicina.ufmg.br/biblioteca/imagem/4207.pdf>.