



UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO-UFMA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS, SAÚDE E TECNOLOGIA  
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENFERMAGEM  
CURSO DE ENFERMAGEM

**ACOLHIMENTO NA ATENÇÃO BÁSICA:** percepção dos profissionais de saúde que  
atuam em Unidades Básicas de Saúde

**TAYNAM FARIAS SILVA SIMÕES**

**IMPERATRIZ  
2017**



UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO-UFMA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS, SAÚDE E TECNOLOGIA  
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ENFERMAGEM  
CURSO DE ENFERMAGEM

**ACOLHIMENTO NA ATENÇÃO BÁSICA:** percepção dos profissionais de saúde que atuam em Unidades Básicas de Saúde

**TAYNAM FARIAS SILVA SIMÕES**

Orientador(a)  
Prof<sup>a</sup>. **Francisca Jacinta Feitoza de Oliveira**

**IMPERATRIZ  
2017**

**TAYNAM FARIAS SILVA SIMÕES**

**ACOLHIMENTO NA ATENÇÃO BÁSICA:** percepção dos profissionais de saúde que atuam em Unidades Básicas de Saúde

Artigo Científico apresentado ao Curso de Enfermagem da Universidade Federal do Maranhão-UFMA, para obtenção do grau de bacharel em Enfermagem.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. MSc. Francisca Jacinta Feitoza de Oliveira

Nota atribuída em: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**BANCA AVALIADORA**

---

Prof<sup>o</sup>MSc. Francisca Jacinta Feitoza de Oliveira (orientador)

---

Maksandra Silva Dutra (examinadora)

---

Prof<sup>o</sup> Marcelino dos Santos Neto (examinador)

**ACOLHIMENTO NA ATENÇÃO BÁSICA:** percepção dos profissionais de saúde que atuam em Unidades Básicas de Saúde

**WELCOME IN BASIC CARE:** perception of health professionals working in Basic Health Units

Taynam Farias Silva Simões<sup>1</sup>

MSc. Francisca Jacinta Feitoza de Oliveira<sup>2</sup>

## RESUMO

O acolhimento na saúde básica trata-se de uma conduta ética que envolve o comportamento do profissional em prestar apoio e orientação ao cliente, sendo uma diretriz da Política Nacional de Humanização – PNH, tendo em vista buscar soluções e satisfação em atender as necessidades do indivíduo que busca atendimento na Atenção Básica, garantido assim a materialização do princípio da integralidade. O presente trabalho buscou avaliar o processo de acolhimento nas Unidades Básicas de saúde que atendem a uma grande demanda de usuários no Município de Imperatriz-Maranhão. Trata-se de um estudo descritivo e exploratório com abordagem quantitativa e qualitativa, realizado entrevistas com questionários semiestruturado, com os profissionais de saúde, sendo eles 20 profissionais: 3 enfermeiros, 4 técnicos de enfermagem, 3 agente comunitários, 7 recepcionistas e 2 auxiliar de laboratório, dando ênfase ao seu conhecimento, as dificuldade encontradas pelos profissionais e a verificação das estratégias e métodos que favorecem na realização do acolhimento satisfatório na realização do atendimento à saúde. A coleta de dados aconteceu por meio da aplicabilidade de um questionário com perguntas abertas e fechadas, seguindo as principais etapas: Perfil sócio-demográfico, situação da área de abrangência, acesso a unidade de saúde, oferta do cuidado e avaliação do atendimento ao usuário. Os dados obtidos foram analisados e inseridos em tabelas e, nas quais 75% afirmam que as unidades realizam acolhimentos, apesar de que 20% encontram dificuldade em realizar tal ação, uma vez que 44% nunca participaram de treinamento abordando esse assunto, mesmo assim 90% asseguram que atendimento ofertado é de boa qualidade. Entendendo assim que o acolhimento relaciona-se com o vínculo entre funcionários e usuários, com a resolutividade no atendimento e com a adequação dos serviços e necessidades dos clientes, respeitando assim os princípios básicos do SUS.

**Palavras-chave:** Acolhimento. Atenção Básica. Profissional de saúde.

---

<sup>1</sup> Aluna do Curso de Graduação de Bacharel em Enfermagem da Universidade Federal do Maranhão-UFMA. E-mail: tayna\_macio@hotmail.com

<sup>2</sup> Orientadora. E-mail:jacinta\_feitoza@hotmail.com

## 1 INTRODUÇÃO

Desde o início da civilização os indivíduos apresentam inúmeras patologias, e devido ser essencial existir intervenções adequadas para a saúde ser restabelecida o grupo governamental criou programa de atenção básica e primária tendo em vista promover a saúde da população, incluído a todo no mesmo contexto: crianças, adultos, idosos, gestantes entre outros.(SOLLA, 2005).

Atenção básica tem como base efetiva o Sistema Único de saúde- SUS, a mesma busca eliminar ou controlar as causas das doenças, tendo em conta o homem em sua totalidade. Um ser biológico, psicológico e social, afinal, a saúde é o estado de completo bem-estar físico, mental e social e não apenas a ausência de doença (BRASIL, 2006).

Além disso, é importante ressaltar que atenção básica é fundamentada na Política Nacional de Atenção Básica – PNAB, trata-se de uma proposta que foi criada em conjunto com o Sistema Único de Saúde – SUS vinculada aos movimentos sociais e gestores do governo. Ainda são programas de saúde direcionados à população, a qual busca que sejam realizados de forma ativa, direta e satisfatória (BRASIL, 2011).

Sobretudo importante que a Rede de Atenção a Saúde possui princípios de universalidade e acessibilidade de continuo cuidado, interligando-se com a humanização no atendimento, garantido assim, um acolhimento capaz de atender as necessidades físicas, emocionais e psicológicas do indivíduo contemplado pelo programa (SILVA; ALVES, 2008).

A proposta de atendimento apresentado pelo Ministério da Saúde engloba a toda população (crianças, gestantes, hipertensos, diabéticos e outros.) e independente da categoria merece receber acolhimento assistencial adequado as suas necessidades, afinal, quando um indivíduo busca uma unidade de saúde, as necessidades não se limita somente no aspecto físico. O emocional e o psicológico também são afetados, e o profissional da saúde conhecedor desse fenômeno saberá atuar de forma adequada e eficaz (BRASIL, 2011).

O acolhimento ofertado pelos profissionais de enfermagem na Unidade Básica de Saúde- UBS tem sido considerado uma ferramenta essencial para saúde da população, por significa humanização, isto é, leva em consideração as necessidades

reais dos indivíduos, dando ênfase todos os elementos que impõe sua qualidade de vida (LIMA, 2011).

Atualmente as unidades básicas de saúde constituem-se a principal porta de entrada para o sistema estatal de assistência à saúde em nosso país. Por utilizar programas de caráter individuais e coletivos, atingindo os pontos significativos das necessidades da população, com envolvimento de multiprofissionais: médicos, enfermeiros, auxiliares de enfermagem, agentes de saúde, farmacêutico e outros. Sobretudo, a pesquisa buscara analisar se o acolhimento dos profissionais de saúde junto aos pacientes tem acontecido de forma adequada e satisfatória (BECK et al., 2007).

O programa de acolhimento na unidade de saúde não deve acontecer desordenamento, os profissionais precisam e devem está atentos alguns pontos significativos: 1) atender a todas as pessoas que buscam o serviço de saúde, garantindo acessibilidade universal; 2) reorganizar o processo de trabalho, a fim de que este desloque seu eixo central do médico para uma equipe multiprofissional – equipe de acolhimento, que se responsabiliza pela escuta atenta ao usuário e resolução de seu problema; 3) qualificar a relação trabalhador-usuário a partir de parâmetros humanitários de solidariedade e cidadania (FRANCO; BUENO; MERHY, 1999).

Para Souza et al., (2008) o acolhimento no atendimento da Atenção Básica é uma ferramenta que favorece o vínculo entre o usuário do sistema com os profissionais, além de transferir a sensação de acolhido, compreensão e proteção. É a humanização que estimula a saúde de quem é atendido e a capacitação de quem promove ação. O profissional de saúde que acolhe o paciente é comunicativo, demonstra interesse, questiona e ouve, elabora estratégias que possam solucionar a problemática, busca auxílio de outros profissionais, otimiza a capacidade da equipe envolvida e atua com compromisso.

Atualmente o modelo de acolhimento realizado pelos profissionais nas UBS é uma questão bastante abordada pelos órgãos responsáveis na atualidade, por existir a preocupação de efetivar a humanização durante o atendimento. E foi seguindo esse pressuposto que o presente trabalho buscou avaliar a percepção dos profissionais de enfermagem que atua nas Unidades Básicas de Saúde Milton Lopes localizado no Bairro Bacuri e Unidade Básica de Saúde Cafeteira localizado no bairro Cafeteira, em Imperatriz – MA, em relação ao acolhimento realizado pelos profissionais de saúde.

Assim se fez necessário elaborar alguns objetivos: Avaliar o acolhimento na Atenção Básica na percepção dos profissionais de saúde que atuam em Unidades Básicas de Saúde do Bairro Vila Cafeteira e do Bairro Bacuri em Imperatriz-MA. Descrever a organização do acolhimento a partir da percepção dos profissionais de saúde nas Unidades Básica de Saúde em questão. Identificar dificuldades encontradas pelos profissionais de saúde na efetivação do acolhimento adequado na atenção básica.

## **2 METODO**

Trata se de uma pesquisa descritiva e exploratória com abordagem quantitativa e qualitativa, pois foi elaborada através de investigação de estudos numéricos sobre a percepção dos profissionais de saúde mediante ao acolhimento da Atenção Básica. Sobretudo, pretende-se identificar o percentual de dificuldade e estratégias adotadas por essa categoria de profissionais. Ou seja, será abordado em percentual para melhor compreender o tema em pauta.

Para Gil (2010) a pesquisa é descritiva por identificar, conhecer e descobrir peculiaridades do próprio objeto da pesquisa, que para sua concretização foi utilizado esse método. É exploratória buscar investigar, e ainda abordar de forma direta e específica sobre o tema da referida pesquisa, proporcionando à sociedade informações relevantes.

Dentre os meios possíveis de investigação o trabalho foi construído com base em pesquisa bibliográfica. A pesquisa de campo também fez parte desse estudo, aconteceu entre os dias 11 a 20 de fevereiro de 2017, serviram de amostragem 20 profissionais da área da saúde, em Imperatriz- MA. Por meio do resultado apresentado pode-se constatar que os profissionais necessitam de qualificação para melhor ofertar um atendimento humanizado ao usuário.

O estudo foi desenvolvido na cidade de Imperatriz - MA, em unidades de Saúde que estão recebendo há um ano o Projeto Acolher como a UBS Dr. Milton Lopes e USB da Cafeteira, contando diariamente com os bolsistas e voluntários do projeto.

Nessas unidades há Equipes de Saúde da Família, Médicos, Enfermeiros, técnicos de Enfermagem ACS e vários outros profissionais de saúde e o os

profissionais do Núcleo de Apoio a Saúde da Família, como psicólogos, assistentes sociais, farmacêuticos, educador físico), o qual tem como finalidade propor atendimento à comunidade por meio de: consultas, marcação de exames, vacinação e dispensação de medicamento entre outras ações.

A amostra foi a partir dos profissionais que realizam o acolhimento a entrada (recepção) até o atendimento final ao usuário do Sistema único de Saúde, e que concordarem de participar do estudo, assinando o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE, documento no qual é explicado o consentimento livre e esclarecido do participante, de forma escrita, devendo conter todas as informações necessárias, em linguagem clara e objetiva, de fácil entendimento, para o mais completo esclarecimento sobre a pesquisa a qual se propõe participar.

A coleta de dados aconteceu de forma direta com utilização de um questionário semiestruturado, apresentando as variáveis como: perfil socioeconômico, situação da área de abrangência, acesso à unidade de saúde, oferta do cuidado e avaliação do atendimento ao usuário.

Os critérios de inclusão foram profissionais da área da saúde que atuam nas Unidades Básicas de Saúde Milton Lopes e Cafeteira, de ambos os sexos, entre a faixa etária de 25 a 60 anos, dando ênfase as recepcionistas das duas unidades, e que aceitaram responder o questionário. A exclusão aconteceu mediante a inexistência dos requisitos solicitados no critério de inclusão.

Com relação aos riscos estava relacionado à perda de tempo dos profissionais, podendo diminuir o oferecimento de sua assistência, como também a quebra de confidencialidade das respostas. Por fim pode acarretar no atrapalhar do exercer das tarefas dos profissionais ao exercer suas atividades.

Os benefícios foram centralizados a toda população, por abordar um assunto que visa melhoria no acolhimento na atenção básica, que indubitavelmente, reflete-se na saúde da população que recebe atendimento nas UBS em Imperatriz.

Para respaldar os aspectos de ética e moralidade de pesquisas que envolva seres humanos, foi levada em consideração a Resolução 466 de 10 de outubro de 2012.

“[...] incorpora, sob a ótica do indivíduo e das coletividades, referenciais da bioética, tais como, autonomia, não maleficência, beneficência, justiça e equidade, dentre outros, e visa a assegurar os direitos e deveres que dizem respeito aos participantes da pesquisa, à comunidade científica e ao Estado. Projetos de pesquisa envolvendo seres humanos deverão atender a esta Resolução”.

A identificação dos participantes é sigilosa, pois, somente o pesquisador tem garantido sobre sua guarda todas as informações obtidas na pesquisa. Os participantes da pesquisa não foram identificados sob nenhuma hipótese. Informou-se ainda aos participantes que poderiam recorrer a qualquer momento, da desistência de sua participação no estudo. Esclarecendo-se, por fim, acerca do acesso aos resultados da pesquisa, ficando esta, arquivada na Biblioteca da Universidade Federal do Maranhão – UFMA.

A análise de dados da pesquisa qualitativa aconteceu com uma visão crítica e reflexiva das informações coletadas. Os resultados transformaram-se em estáticas, com utilização de tabelas ou gráficos, digitados no EXCEL e posteriormente todos os elementos importantes será descrito seguindo a ordem dos elementos (BARDIN, 2009).

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Com a finalidade de obter conhecimento sobre o acolhimento na atenção básica fez necessário a pesquisadora coletar informações em duas unidades de saúde em Imperatriz, localizada no bairro Bacuri e Cafeteira na qual resultou na amostragem total de 20 profissionais, sendo eles: 3 enfermeiros, 4 técnicos de enfermagem, 3 agente comunitários de saúde, 7 recepcionistas e 2 auxiliar de laboratório.

Para melhor compreender o perfil sóciodemográfico dos participantes da pesquisa segue a tabela 1:

**Tabela 1: Perfil sóciodemográfico dos profissionais entrevistados.**

<b>Idade</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
18 a 28 anos	5	25
29 a 39 anos	7	35
40 a 50 anos	6	30
Acima de 51 anos	2	10
<b>Sexo</b>		
Feminino	14	70
Masculino	6	30
<b>Escolaridade</b>		
Ens. Fundamental	-	-
Ens. Médio	11	58
Ens. Sup. Incompleto	2	10
Ens. Sup. Completo	5	25

Pós-graduação	2	10
<b>Renda familiar</b>		
Até 01 salário mínimo	--	-
01 a 02 salários mínimos	17	85
03 a 06 salários mínimos	3	15
<b>Quanto tempo trabalha UBS</b>		
Menos de 1 ano	-	-
Entre 1 e 4 anos	5	25
Entre 4 e 7 anos	4	20
Entre 7 e 10 anos	7	35
Mais de 10 anos	4	20
<b>Vínculo empregatício</b>		
Concurado	15	75
Contratado	5	25
Nomeado	-	-
Outro	-	-

Fonte: Pesquisa de campo, 2017.

Por meio do resultado apresentado na tabela 1 é possível perceber uma diversidade no perfil do público alvo, do mesmo modo nota-se diferenciações significativas. Sendo que é notório perceber que 35% do público alvo possui a faixa etária de idade entre 29 a 39 anos, 30% têm entre 40 a 50 anos, 25% tem a idade entre 18 a 28 anos e 10% acima de 51 anos.

Referente ao sexo, o feminino demonstrou maior consistência, representou 70% comparando-se com sexo masculino, que indicou 30% do total. Resultado semelhante apresentou uma pesquisa realizada por Costa et al., (2013), na qual utilizou amostragem de 95 profissionais da área da saúde em Montes Claros em Minas Gerais, cerca de 80% era do sexo feminino.

Por certo, não se pode negar que existe uma significativa mais persistente do envolvimento do sexo feminino com a prática de enfermagem, pois desde o início da formação dessa profissão as mesmas apresentavam-se como incidência, havia percepção sociais que essa categoria tinha maior autonomia para desempenhar o cuidado com o próximo, correlacionando com a maternidade (BRASIL, 2006).

A respeito da escolaridade dos profissionais que participaram da pesquisa, houve um resultado satisfatório uma vez que 58% possuem ensino médio, 25% ensino superior completo, e como igualdade no percentual 10% dos profissionais estão cursando ensino superior e 10% possuem pós-graduação, especificadamente em enfermagem obstétrica.

Segundo Klocket al., (2008) quanto mais conhecimento os profissionais obtiverem, aumenta a probabilidade de desenvolver um trabalho de qualidade na área de atuação, sucessivamente os usuários do sistema de saúde são beneficiados. Afinal, tais profissionais atuam com base no conhecimento específico.

De acordo com os dados coletados 85% dos profissionais possuem uma renda mediana de 1 a 2 salários mínimos e 15% entre 3 a 6 salários mínimos. Referente ao tempo de serviço nos campos de pesquisa 35% assegura que está entre 7 a 10 anos, 25% entre 1 a 4 anos, e com igualdade no percentual de 20% está entre 4 a 7 anos e acima de 10 anos. Ou seja, todos possuem um vínculo temporário com os usuários de caráter satisfatório.

Tratando-se das questões empregatício, 75% são concursados e 5% contratados. Sobretudo, independente do tipo de vínculo trabalhista é primordial que os mesmos desenvolvam um atendimento de qualidade para população usuária do sistema de saúde.

Dando seguimento aos objetivos da pesquisa surgiu o interesse de questionar aos informantes o que sabiam sobre o acolhimento, observe algumas respostas apresentadas pelos informantes:

*(...) É atender bem o cliente para um atendimento satisfatório, receber bem, orienta-los (1)*

*(...) Temos que atender e tratar bem os clientes (2)*

*(...) É a maneira com que você recebe o paciente, orientando, explicando e conduzido ao local desejado (3)*

*(...) É um jeito bonito e correto de tratar as pessoas com educação (4)*

*(...) Atender bem as pessoas, saber dirigi-la ao local correto (5)*

Compreende-se que os profissionais que participaram da pesquisa possuem conhecimento sobre a conceitualização que envolve o acolhimento, pois segundo

Takemoto e Silva (2007) o acolhimento na saúde está correlacionado com educação e modo em que o profissional trata o cliente, prestando apoio, orientação, sendo cordial e comprometido com ação realizada.

Devido às inúmeras particularidades que estão interligadas com as características do acolhimento, pode-se assegurar que esse requisito é primordial para andamento da qualidade de atendimento ao paciente na unidade de saúde. E seguindo esse pressuposto questionou-se aos profissionais se a unidade de saúde realiza acolhimento, se existem elementos que dificultam a realização de acolhimento, ao mesmo tempo questionou se os profissionais participaram de treinamento que envolvia o tema acolhimento no atendimento e por fim, questionou-se a classificação do acolhimento na UBS. Observe a resposta no gráfico 2 a seguir:

**Tabela 2: Características relacionadas ao acolhimento.**

	<b>Variáveis</b>	<b>F(n)</b>	<b>F(%)</b>
<b>A unidade de saúde realiza</b>	Sim	15	75%
	Não	5	25%
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>
<b>Participaram de treinamento que abordava acolhimento no atendimento?</b>	Sim	12	56%
	Não	8	44%
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>
<b>Existem elementos que dificultam realizar o acolhimento?</b>	Sim	2	20%
	Não	18	80%
<b>Como classifica o acolhimento na Unidade Básica de Saúde- UBS?</b>	Ótimo	1	10%
	Bom	19	90%
	Regular		
	Ruim		
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fonte: Pesquisa de Campo. 2017.

A tabela 2 mostra que 75% dos profissionais afirmam que a unidade básica de saúde, tanto do Bairro Bacuri quanto da Cafeteira tem atuado de acordo com as necessidades da clientela, tem buscado efetivar acolhimento através de orientação, e

apoio, entre outros atributos que fazem parte desse contexto, desde o primeiro momento em que o indivíduo adentra na unidade, isto é, a recepção desenvolve o acolhimento e ação prossegue em todo momento.

Todavia, 25% não acreditam nessa mesma concepção, por afirmar que não. Ou seja, idealizam que existe a necessidade de aprimorar essa proposta uma vez que muitos pacientes demonstram descontentamento durante o atendimento, muitos apresentam comportamentos agressivos contra os funcionários principalmente quando ocorre demora no atendimento.

De acordo com Pinafo, Lima e Baduy (2010) quando o paciente não é acolhido adequadamente é natural os mesmos apresentar-se por atitude que reprova a ação dos profissionais, além de sentirem-se desmotivados, ansiosos, inseguros e medos. Portanto, pode-se afirmar que um percentual significativo de cliente não está satisfeito com os atendimentos por não ter acolhimento que atenda suas necessidades.

Questionou-se aos profissionais que participaram da pesquisa se existem elementos que dificultam realizar o acolhimento. Compreende-se por meio do resultado que a realização do acolhimento por parte dos profissionais cerca de 20% encontra dificuldades, justificaram o comportamento por ausência de materiais e estrutura física do local capaz de atender a demanda da clientela, além de ser primordial os profissionais existentes nos locais que sejam qualificados para atender as necessidades física, psicológicas e emocionais do indivíduo.

Cerca de 80% dos profissionais asseguram que não encontram dificuldade em realizar o acolhimento, justificaram que acolher um indivíduo não está relacionado somente aos materiais específico da atuação de cada setor. Isto é, ouvir, orientar, motivar alguém é uma ação simples que pode acolher qualquer indivíduo, propondo-lhe bem-estar.

Para Sousa et al., (2008) o acolhimento não deve ser encarado pelos profissionais da saúde como um opcionalidade, mas sim, uma ferramenta necessária na promoção da saúde, pois geralmente quando um indivíduo busca um atendimento em uma unidade de saúde traz sobre si problemática que ultrapassa os aspectos físicos, o estado emocional e psicológico também são afetados, assim, quanto mais acolhido resulta melhoria na restauração da saúde.

Consciente que é de fundamental importância os profissionais da área da saúde saber e efetivar o acolhimento, questionou-se ao público alvo se já participaram

de treinamento que abordava a importância do acolhimento no atendimento, sobre essa questão 44% disseram que não participaram de nenhum treinamento específico para acolhimento no atendimento. Certamente ausência de conhecimento específico coopera gradativamente com ocorrência de dificuldade dessa categoria em acolher os clientes. Pois segundo Beck e Minuzzi(2008) quando mais os profissionais forem qualificados, saberão atuar com qualidade no atendimento ofertado na unidade de saúde. E a pesquisa realizada deixou expressamente explícito de que os profissionais que participaram da pesquisa necessitam de treinamento envolvendo esse fenômeno. Uma vez que a minoria afirmou que participaram de treinamento, foi representada por 56% dos profissionais, sendo que o programa de capacitação era titulado de Política Nacional de Humanização.

Dando seguimento a pesquisa foi questionado aos profissionais como classificam o acolhimento na Unidade Básica de Saúde na qual atuam. E foi possível constatar que 90% asseguram que a assistência tem acontecido com boa qualidade, por existir uma organização por parte dos profissionais em direcionar os clientes de acordo com os perfis de cada um, considerando as necessidades emergentes entre outras particularidades que favorecem no atendimento (COELHO; JORGE; ARAÚJO, 2009).

Referente a classificatória ótima foi indicativo de 10%, acreditam que todos os profissionais envolvidos na unidade reconhecem e valorizam seus papéis no atendimento ao cliente, prestam apoio desde o momento que adentram na unidade. Sobretudo, é importante ressaltar que uma unidade somente possui atendimento de boa qualidade quando todos os profissionais atuam em equipe, auxiliar ativamente a prática de cada um, formulando um conjunto que visa um único objetivo: o bem-estar do cliente, em caráter físico, psicológico, moral e emocional. Pois o ato de colher envolve a confiança, solidariedade entre as duas partes “atendente e atendido”, conseqüentemente ocorre a construção de uma relação de confiança e respeito entre os mesmos (PONTES et al., 2009).

No ano de 2015 foi implantado nas unidades pesquisadas o projeto Acolher na Unidade Básica de Saúde, por esse motivo foi questionado aos profissionais o que mudou após a implantação, observe a resposta dos informantes.

*(...) Mudou a maneira de comunicação direcionadas para os clientes, evitando informações erradas (1).*

*(...) Melhorou as relações entre os profissionais com os pacientes (2).*

*(...) Mudou positivamente o atendimento (3).*

*(...) Mudou a forma de tratamento com os usuários (4).*

*(...) Ajudou direcionar o paciente aos setores corretos (5)*

O projeto Acolher resultou efeitos positivos na percepção dos profissionais de saúde, nota-se que todos asseguram que houve melhoria no atendimento direcionado ao cliente, além de evitar informações errôneas que muitas vezes trazem transtorno para o indivíduo, pois geralmente encontram ansiosos e inseguros. Portanto, pode-se assegurar que o projeto deve continuamente fazer parte das propostas do sistema de saúde, por impulsionar melhoria na saúde da população. Porém, essa não é uma realidade vivenciada por grande parte da população que depende do atendimento nas de muitas unidades de saúde, já que, muitos indivíduos “madrugam em filas, esperando vaga de atendimento, que poderão ou não conseguir, o que os remete a situações constrangedoras, saem da unidade sem receber a devida atenção, sem ser ouvidos sem receber uma resposta positiva ou um encaminhamento” (COSTA; CAMBIRIBA, 2010, p. 494).

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O acolhimento na Atenção Básica se trata de uma proposta de atendimento fundamentada na diretriz da Política Nacional da Humanização – PNH vinculada ao Sistema Único de Saúde – SUS, tendo em vista, que favorece a qualidade no atendimento, por compreender que muitos usuários do sistema não recebem atendimento adequados conforme suas necessidades ainda, sentem-se marginalizados ou até mesmo prejudicados em aspectos físico, moral e emocional.

Entretanto muitos indivíduos quando buscam atendimento na unidade de saúde possuem problemáticas que almejam ser solucionadas, mas para que esse aconteça com êxito os profissionais envolvidos no contexto precisam, ter conhecimento da importância de prestar um acolhimento humanizado, levando em consideração o perfil de cada cliente.

O acolhimento deve acontecer desde o momento em que o indivíduo adentra na unidade, os profissionais que ficam responsáveis pela recepção precisam ter domínio das informações adequadas, tirar dúvidas dos pacientes e repassar informações correta e coerentes, de acordo com o modo que cada um compreende, afinal, os usuários são indivíduos que possuem particularidades individuais como: crianças, gestantes e idosos, entre outros.

Tendo em vista compreender como ocorre o acolhimento na Atenção Básica, fez-se necessário realizar uma pesquisa nas unidades básicas de saúde dos bairros Bacuri e Cafeteira, e obteve a participação dos profissionais da saúde, os mesmos foram fundamentais em esclarecer algumas dúvidas relacionadas ao tema.

Por meio pesquisa realizada pôde-se constatar que o acolhimento na visão dos profissionais tem acontecido de forma adequada apesar de existir a necessidade de curso de qualificação, além disso os recepcionistas, técnicos de enfermagem e enfermeiros demonstraram conhecimento das características do acolhimento e sem dúvida é uma critério fundamental para atuar com qualidade.

Contudo abre-se possibilidades de enfrentamento das situações do cotidiano dos serviços de saúde, acolhendo o outro como sujeito em seu sofrimento, ao mesmo tempo, o profissional tem condições de construir seu trabalho a partir da alteridade, e preservando sua saúde mental, de modo a responsabilizar-se por seus esforços em conjunto com o outro, sem sofrer por inevitáveis insucessos decorrentes daquilo que não domina, os quais podem sempre ser encarados como oportunidades de

aprendizagem, e superando assim a naturalização das situações que promovem o sofrimento do trabalhador e sua alienação.

Reception in basic health is an ethical conduct that involves the behavior of the professional in providing support and guidance to the client, being a guideline of the National Humanization Policy (PNH), with a view to seeking solutions and satisfaction in meeting the needs of the individual Which seeks care in Primary Care, thus ensuring the materialization of the principle of integrality. The present study sought to evaluate the reception process in the Basic Health Units that meet a great demand of users in the Municipality of Imperatriz-Maranhão. This is a descriptive and exploratory study with a quantitative and qualitative approach, conducted interviews with semi-structured questionnaires, with health professionals, being 20 professionals: 3 nurses, 4 nursing technicians, 3 community agents, 7 receptionists and 2 Laboratory, emphasizing their knowledge, the difficulties encountered by professionals and the verification of the strategies and methods that favor the accomplishment of the satisfactory reception in the accomplishment of health care. Data collection was done through the applicability of a questionnaire with open and closed questions, following the main steps: Socio-demographic profile, situation of the area of coverage, access to the health unit, provision of care and evaluation of care to the user. The data obtained were analyzed and inserted in tables and, in which 75% affirm that the units host, although 20% find it difficult to perform such action, since 44% never participated in training addressing this issue, even so 90 % Assure that the offered service is of good quality. Understanding therefore that the host is related to the bond between employees and users, with the resolve in the service and with the adequacy of the services and needs of the clients, respecting the basic principles of SUS.

**Keywords:** Reception. Basic Attention. Healthcare professional

## REFERÊNCIAS

- BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa, Portugal; Edições 70, LDA, 2009.
- BECK, CLC, MINUZI, D. **O Acolhimento como proposta de reorganização da assistência á saúde: uma análise bibliográfica**. Saúde. 2008; 34(1-2):37-43.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **HumanizaSUS: documento base para gestores e trabalhadores do SUS**. 3. ed. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2006.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Acolhimento à demanda espontânea. Caderno de Atenção Básica, n. 28, volume I**. Brasília, 2011.
- COSTA SM, PRADO MCM, ANDRADE TN, ARAÚJO EPP, SILVA JUNIOR WS, GOMES FILHO ZC et al. Perfil do profissional de nível superior nas equipes da Estratégia Saúde da Família em Montes Claros, Minas Gerais, Brasil. **Ver Bras Med Fam Comunidade**. 2013;8(27):90-6. Disponível em: [http://dx.doi.org/10.5712/rbmfc8\(27\)530](http://dx.doi.org/10.5712/rbmfc8(27)530)
- COELHO MO, JORGE MSB, ARAÚJO ME. O acesso por meio do acolhimento na atenção básica à saúde. **Rev Baiana de Saúde Pública**. 2009 jul-set; 33(3):440-52.
- Gil, Antonio Carlos Métodos e técnicas de pesquisa social / Antonio Carlos Gil. - 6. ed. - São Paulo : Atlas, 2008.
- KLOCK P, WECHI J, COMICHOLI GV, MARTINS JJ, ERDMANN AL. Reflexões sobre a política nacional de humanização e suas Interfaces no trabalho da enfermagem em instituição Hospitalar. **Cienc Cuid Saude**. 2008; 5(3):398-406.
- PINAFO E, LIMA JVC, BADUY RS. Acolhimento: concepção dos auxiliares de enfermagem e percepção de usuários em uma unidade de saúde da família. **Ver Espac saúde**. Jul. 2010. 9(2):17-25. Disponível em: <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?!sisScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS>. Acesso:02.mar.2017.
- PONTES APM, CESSO RGD, OLIVEIRA DC, GOMES AM. O princípio de universalidade do acesso aos serviços de Saúde: o que pensam os usuários? **Esc Anna Nery Ver Enferm**. 2009 jul-set; 13(3):500-7.
- RESOLUÇÃO, 466 de 2012 Out 10. <http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2012/Reso466.pdf>. acesso em 08 de Mar. 2017
- SILVA, L. G.; ALVES, M. S. O acolhimento como ferramenta de práticas inclusivas de saúde. **Revista de APS**, v. 11, n. 1, p. 74-84, jan./mar. 2008.

SOLLA, J. J. S. P. Acolhimento no sistema municipal de saúde. **Revista Brasileira de Saúde Materno Infantil**, Recife, v. 5, n. 4, p.493-503, out./dez., 2005.

SOUZA, E. C. F. et al. **Acesso e acolhimento na atenção básica: uma análise da percepção dos usuários e profissionais de saúde.** *Cadernos de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 24, supl. 1, p. s100-s110, 2008.

TAKEMOTO, MLS, SILVA EM. Acolhimento e transformações no Processo de trabalho de enfermagem em unidades básicas de saúde de Campinas - SP, Brasil. **Cad Saúde Pública.** 2007; 23(2):331-40.