

## A importância da implantação do acolhimento na atenção primária à saúde: revisão integrativa

The importance of the implementation of primary health care in primary care: integrative review

La importancia de la implementación de la atención primaria de salud en la atención primaria: revisión integradora

Recebido: 24/07/2022 | Revisado: 06/08/2022 | Aceito: 09/08/2022 | Publicado: 18/08/2022

**Ana Paula Maria Ribeiro**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9587-8315>  
Faculdade Municipal Professor Franco Montoro, Brasil  
E-mail: [a\\_pm\\_ribeiro@hotmail.com](mailto:a_pm_ribeiro@hotmail.com)

**Fernanda Menegatti Frisanco**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8911-3287>  
Faculdade Municipal Professor Franco Montoro, Brasil  
E-mail: [fermenegatti\\_w@hotmail.com](mailto:fermenegatti_w@hotmail.com)

**Melina Renata Blascke Barbieri**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7295-1268>  
ETEC Tenente Aviador Gustavo Klug, Brasil  
E-mail: [mblascke@yahoo.com](mailto:mblascke@yahoo.com)

**Valéria Beatriz de Lima**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6220-5288>  
Faculdade Municipal Professor Franco Monteiro, Brasil  
E-mail: [valeriabeatriz\\_lima@hotmail.com](mailto:valeriabeatriz_lima@hotmail.com)

**Lia Maristela da Silva Jacob**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4168-4333>  
Faculdade Municipal Professor Franco Montoro, Brasil  
Faculdade São Leopoldo Mandic, Brasil  
E-mail: [liamaristela@gmail.com](mailto:liamaristela@gmail.com)

**Marcos Maciel Júnior**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7472-0911>  
Faculdade Municipal Professor Franco Montoro, Brasil  
E-mail: [marcosmjuni15@gmail.com](mailto:marcosmjuni15@gmail.com)

### Resumo

**Objetivo:** identificar através da revisão integrativa a importância da implantação do acolhimento na Atenção Primária à Saúde fornecendo informações sobre essa atitude à luz da literatura publicada. **Metodologia:** Trata-se de uma revisão integrativa da literatura, cujos dados foram coletados a partir de fontes secundárias, por meio de levantamento bibliográfico de estudos científicos no Brasil, no período de 2017 a 2021, em três bancos: BVS (Medical Literature Analysis and Retrieval System Online), Pubmed (U.S.National Library of Medicine) e Web of Science; a pergunta norteadora do trabalho foi: Quais foram os impactos na qualidade da Atenção Primária à Saúde com a implantação do acolhimento nos serviços de saúde no Brasil, nos últimos cinco anos? **Resultados:** A busca resultou em 160 artigos, após a leitura reflexiva e crítica dos resumos, foram selecionados 15 artigos que atendiam aos objetivos e a pergunta norteadora, após realizado a leitura na íntegra dos artigos. **Conclusão:** O acolhimento é um método designado para colaborar com a qualificação dos sistemas de saúde, de forma que possibilite ao usuário o acesso a um atendimento justo e integral, por meio da multiprofissionalidade e da intersetorialidade. É uma ferramenta capaz de possibilitar que o SUS efetive seus princípios constitucionais. Além disso, o estudo mostrou que o acolhimento promove a ligação de confiança e compromisso dos usuários com a equipe e os serviços, sendo uma ação fundamental para a humanização do SUS e depende unicamente dos profissionais inseridos na rede de Atenção Básica.

**Palavras-chave:** Acolhimento; Atenção primária a saúde; Consulta de enfermagem.

### Abstract

**Objective:** to identify through the integrative review the importance of the implementation of the reception in Primary Health Care providing information about this attitude in the light of the published literature. **Methodology:** This is an integrative review of the literature, whose data were collected from secondary sources, through a bibliographic survey of scientific studies in Brazil, from 2017 to 2021, in three databases: VHL (Medical Literature Analysis and Retrieval System Online), Pubmed (U.S.National Library of Medicine) and Web of Science; the main question of the study was: What were the impacts on the quality of Primary Health Care with the implementation of reception in health services in

Brazil in the last five years? *Results:* The search resulted in 160 articles, after reflective and critical reading of the abstracts, 15 articles were selected that met the objectives and the guide question, after the full reading of the articles was performed. *Conclusion:* Welcoming is a method designed to collaborate with the qualification of health issues, in a way that allows the user access to a fair and comprehensive care, through multiprofessionality and intersectoriality. It is a tool capable of enabling the SUS to effectiveness its constitutional principles. In addition, the study showed that welcoming promotes the connection of trust and commitment of users with the team and services, being a fundamental action for the humanization of the SUS and depends solely on the professionals inserted in the Primary Care network.

**Keywords:** Reception; Primary health care; Nursing consultation.

### Resumen

*Objetivo:* identificar a través de la revisión integradora la importancia de la implementación de la recepción en Atención Primaria de Salud proporcionando información sobre esta actitud a la luz de la literatura publicada. *Metodología:* Se trata de una revisión integradora de la literatura, cuyos datos fueron recolectados de fuentes secundarias, a través de una encuesta bibliográfica de estudios científicos en Brasil, de 2017 a 2021, en tres bases de datos: BVS (Medical Literature Analysis and Retrieval System Online), Pubmed (U.S.National Library of Medicine) y Web of Science; la pregunta principal del estudio fue: ¿Cuáles fueron los impactos en la calidad de la Atención Primaria de Salud con la implementación de la recepción en los servicios de salud en Brasil en los últimos cinco años? *Resultados:* La búsqueda resultó en 160 artículos, luego de lectura reflexiva y crítica de los resúmenes, se seleccionaron 15 artículos que cumplieron con los objetivos y la pregunta guía, luego de que se realizó la lectura completa de los artículos. *Conclusión:* La acogida es un método diseñado para colaborar con la calificación de temas de salud, de manera que permita al usuario acceder a una atención justa e integral, a través de la multiprofesionalidad e intersectorialidad. Es una herramienta capaz de permitir que el SUS haga efectivos sus principios constitucionales. Además, el estudio mostró que la acogida promueve la conexión de confianza y compromiso de los usuarios con el equipo y los servicios, siendo una acción fundamental para la humanización del SUS y depende únicamente de los profesionales insertos en la red de Atención Primaria.

**Palabras clave:** Recepción; Atención primaria de salud; Consulta de enfermería

## 1. Introdução

A Atenção Primária à Saúde (APS) veio com o intuito de organizar os Sistemas de Saúde, possibilitando os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS) como a universalidade e a integralidade. O número de estudos aumentou a partir da década de 1990 e evidencia o impacto positivo da APS sobre os sistemas de saúde (Castro et al,2012).

O acolhimento está inserido na Política de Humanização do Ministério da Saúde (Humaniza SUS), e que vai além da recepção ao usuário, pois considera toda a situação da atenção a partir da entrada deste no sistema. O atendimento é um ato acolhedor e humanizado (Hennington, 2005).

Por meio de considerações o acolhimento é como diretriz operacional fundamental do modelo assistencial e humanizado proposto pelo SUS, a fim de garantir não só a acessibilidade universal, mas também a qualificação das relações, na qual a escuta qualificada, e a atenção às necessidades são fundamentais ao processo para que o serviço ofereça uma resposta resolutiva às demandas dos usuários sem espera de tempo no atendimento (Brehmer & Verdi, 2010).

O acolhimento veio para revolucionar a assistência, sua proposta foi divulgada pelo SUS através da Política Nacional de Humanização (PNH), com a finalidade de ampliar o acesso, ser a principal porta de entrada à assistência, avaliação de riscos e vulnerabilidade, eleger prioridades epidemiológicas, psicossociais e clínico-biológicas, garantindo ao mesmo tempo postura ética e humanização da assistência (Starfield, 2002).

A consulta de enfermagem na estratégia saúde da família segundo a Resolução do Conselho Federal de Enfermagem (COFEN) na lei 159/1993, é considerada uma atividade privativa do enfermeiro na qual este tem autonomia através da utilização de métodos científicos de identificar as situações de saúde/doença, prescrever e implementar medidas de enfermagem que contribuam para a promoção, prevenção, proteção da saúde, recuperação e reabilitação do indivíduo, família e comunidade. Essa deve compor-se do histórico de Enfermagem, exame físico, diagnóstico de enfermagem, prescrição e implementação da assistência e evolução de Enfermagem.

O enfermeiro é parte fundamental da Atenção Básica à Saúde, considerado assim uma figura importante para as mudanças ocorridas no sistema de saúde. É através da realização de cuidados de acordo com as necessidades de saúde da população, que auxiliam a proposta de modelo assistencial que está centrada na integralidade do cuidado (Starfield, 2002).

No seu processo de trabalho descrito pela Política Nacional de Atenção Básica (PNAB) é possível encontrar funções que abrangem o indivíduo, famílias e comunidade de todo o seu território, tem a responsabilidade da assistência integral na promoção e proteção da saúde, prevenção de agravos, diagnóstico, tratamento, reabilitação e manutenção da saúde, nos diferentes espaços sociais e em todas as fases do ciclo vital (Brasil, 2017).

O acolhimento como postura e prática nas ações de atenção e gestão nas unidades de saúde favorece a construção de uma relação de confiança e compromisso dos usuários com as equipes e os serviços, contribuindo para a promoção da cultura de solidariedade e para a legitimação do sistema público de saúde (Brasil, 2010).

Favorece, também, a possibilidade de avanços na aliança entre usuários, trabalhadores e gestores da saúde em defesa do SUS como uma política pública essencial para a população brasileira (Brasil, 2010).

O Ministério da Saúde (2006), tem lançado mão de estratégias para adequar os conhecimentos às novas propostas de estruturação da atenção primária. Dentre elas, destaca-se a Política Nacional de Humanização (PNH). Esta política atua a partir de orientações éticas, clínicas e políticas, que se traduzem em determinados arranjos de trabalho. Dentre as estratégias que norteiam esta política, evidencia-se o acolhimento.

Segundo o Ministério da Saúde (2003), o acolhimento estabelece ligação concreta e de confiança entre o usuário ou potencial usuário com a equipe ou profissional de saúde, sendo indispensável para se atender aos princípios orientadores do Sistema Único de Saúde – SUS.

Após a implementação do SUS, a população brasileira vem sendo mais abrangida pelos serviços de saúde, fato que teve destaque a partir da década de 90 com a ampliação da rede de atenção básica através do Programa Saúde da Família (PSF) e Estratégia Saúde da Família (ESF) (Campos, 2007).

A realização da consulta de enfermagem é fundamentada nos princípios de universalidade, equidade, resolutividade e integralidade. Se efetiva como processo na prática da enfermagem para preservação de um modelo assistencial adequado e qualificado, para às condições das necessidades de saúde da população; ainda é definida como obrigatoriedade na assistência à saúde em todos os níveis a ser realizada na assistência de enfermagem (Cofen, 2017).

Considerada como peculiares ao seu processo de trabalho, as ações realizadas na prática clínica do enfermeiro se destacam especialmente através da sistematização da assistência nas consultas de enfermagem, oportunidade está em que o enfermeiro está em contato direto com o usuário (Crivelaro et. al., 2020).

Na PNAB atribui competências ao enfermeiro como realizar procedimentos, atividades em grupo, e, conforme protocolo ou outras normas técnicas, solicitar exames, prescrever medicações e encaminhar quando necessário, dando assim autonomia ao profissional para atuar de maneira eficaz e eficiente na vida da população do seu território (Brasil, 2017).

Tendo em vista que o acolhimento foi uma das diretrizes propostas pela PNH, na qual se caracteriza como uma ferramenta para organização do acesso, bem como por uma postura ética de responsabilidade na resolução das necessidades de saúde do usuário (Brasil, 2003).

O acolhimento é um mecanismo primordial para a APS, entretanto, somente recebeu destaque nos processos de trabalho das Equipes de Saúde da Família em um passado relativamente recente. Assim, são necessários estudos avaliativos sobre a incorporação do acolhimento nos serviços de APS. E diante desse contexto o presente estudo tem como objetivo identificar através da revisão integrativa a importância da implantação do acolhimento na APS fornecendo informações sobre essa atitude à luz da literatura publicada.

## 2. Metodologia

Trata-se de uma revisão integrativa da literatura, cujos dados foram coletados a partir de fontes secundárias, por meio de levantamento bibliográfico. A revisão integrativa de literatura é um método que vem sendo usado desde 1980, é o conjunto de investigações de pesquisas relevantes, proporcionando o resumo de determinado assunto, apontando lacunas do conhecimento que podem ser ocupadas com a construção de novos estudos (Mendes et al., 2008).

Para a seleção dos artigos foram utilizados os indexadores contidos dos Descritores em Ciências da Saúde (DeCS), com os seguintes termos, em português: 'Acolhimento'; 'Atenção Primária à Saúde', 'Consulta de Enfermagem'.

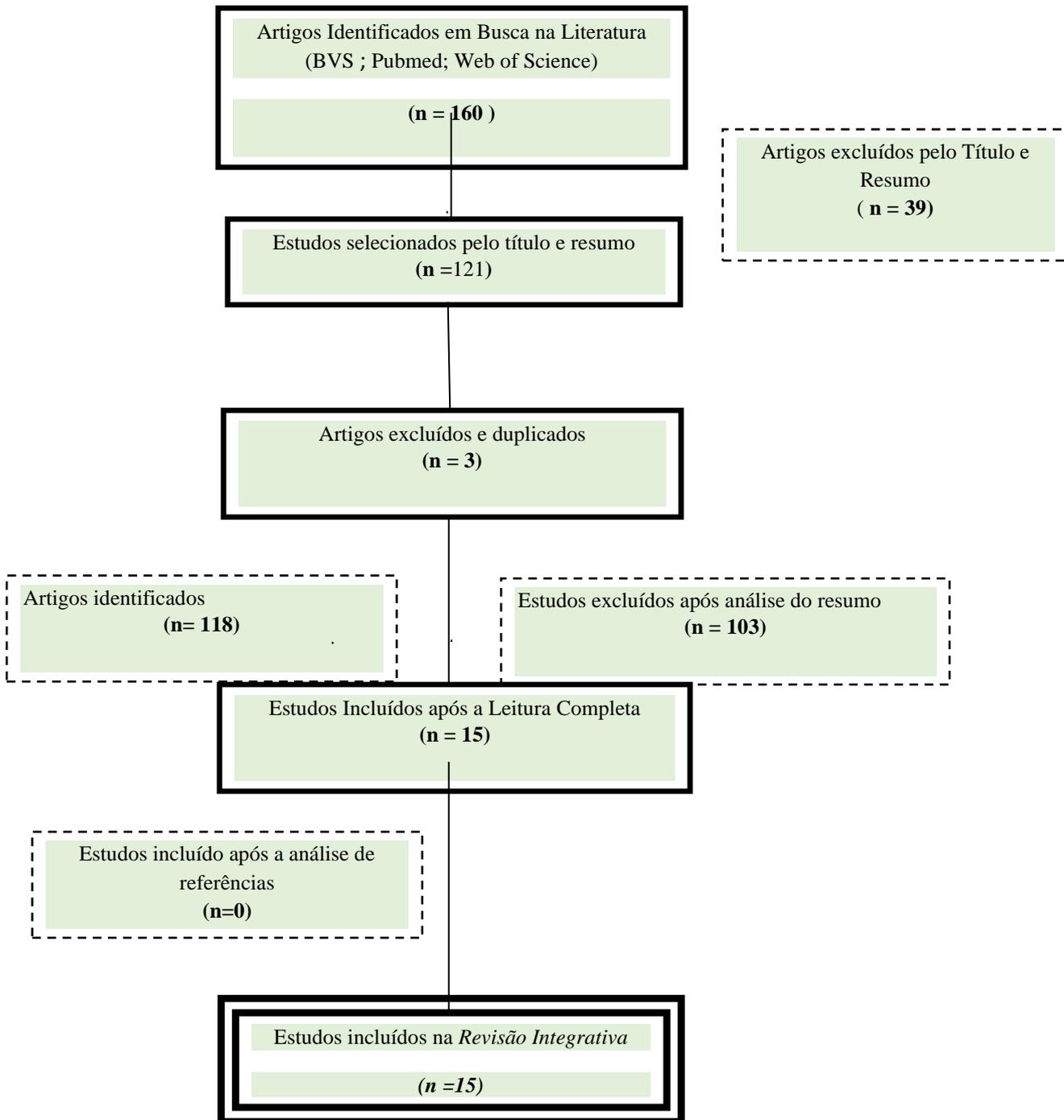
A pesquisa traz quais estudos científicos identificaram a importância do acolhimento na APS visando à qualidade no cuidado voltada para a população no Brasil, no período de 2017 a 2021, em três bancos de dados: BVS (Medical Literature Analysis and Retrieval System Online), Pubmed (U.S.National Library of Medicine) e Web of Science. Foram considerados como critérios de inclusão artigos completos e disponíveis on-line publicados em periódicos nacionais, no período de janeiro 2017 a dezembro de 2021 serão incluídos, como indicação do filtro limite utilizamos: idioma, ano, artigo e país.

A pergunta norteadora do presente trabalho foi: Quais foram os impactos na qualidade da Atenção Primária à Saúde com a implantação do acolhimento nos serviços de saúde no Brasil, nos últimos 05 anos, ou seja, de 2017 a 2021?

Para selecionar os artigos do banco de dados, seguimos essas etapas elencadas, de forma a assegurar a totalidade dos dados relevantes, minimizando o risco de erros na transcrição e garantindo a precisão na checagem das informações.

Nossas fontes foram os títulos e o resumo dos artigos, e rejeitamos aqueles que não preencheram os critérios de inclusão ou apresentarem algum dos critérios de exclusão, de acordo com a Figura 1.

**Figura 1.** Fluxograma do Processo da Seleção dos Artigos.



Fonte: Autoria própria. Informações extraídas dos artigos científicos indexados nas bases de dados analisadas.

### 3. Resultados

A busca resultou em 160 artigos, após a leitura reflexiva e crítica dos resumos, foram selecionados 15 artigos que atendiam aos objetivos e a pergunta norteadora, após leitura na íntegra dos artigos foram alocados nas tabelas numerando-os; as Tabelas 1,2 e 3 demonstram os resultados dos artigos selecionados e suas respectivas bases de dados.

**Tabela 1.**

Número do artigo	Ano publicado	Nome da revista	Nome do artigo	Resumo do artigo
1	2016	Revista brasileira de enfermagem	Práticas de cuidado da enfermeira na Estratégia Saúde da Família	Usuários mostram satisfação com o atendimento da enfermeira devido a escuta, acolhimento e resolutividade de suas necessidades de saúde
2	2016	Texto & contexto enfermagem	Consulta de enfermagem no pré natal: narrativas de gestantes e enfermeiras	Expressam satisfação com o exame físico, destacando o acolhimento.
3	2016	Revista Gaúcha de enfermagem	Percepções de gestantes acerca do cuidado pré-natal na atenção primária à saúde	Cuidado recebido durante o pré-natal estão à atenção dispensada, ao acolhimento humanizado, consideração da subjetividade da gestante e amparo nos momentos difíceis que tornam este período satisfatório.

Fonte: Própria autoria, Mogi Guaçu/Brasil (2021).

**Tabela 2:** Distribuição dos artigos científicos selecionados na base de dados da Pubmed (U.S. National Library of Medicine ). Mogi Guaçu- SP, 2021.

Número do artigo	Ano publicado	Nome da revista	Nome do artigo	Resumo do artigo
4	2016	Revista da escola da enfermagem	Triagem em um serviço de emergência adulto: satisfação do paciente.	Estão satisfeito com atendimento com atendimento oportuno, acolhimento, confiança, ambiente limpo, com conforto, sinalização e humanização.
5	2016	Revista da escola da enfermagem	(In) receptividade nas interações com os profissionais: vivências de pais de crianças com retinopatia da prematuridade	Mostra que a ênfase na interação entre paciente e profissional permitiu reforçar o valor e papel
6	2016	Revista de saúde pública	Atenção Primária à Saúde: coordenadora do cuidado em redes regionalizadas?	Ausência de coordenação do cuidado é apontada como uma das más qualidades na assistência além da falta de comunicação entre profissionais e focar o atendimento somente no médico.
7	2016	Revista da escola de enfermagem	Atenção à saúde de mulheres em situação de violência: desarticulação dos profissionais em rede.	O acolhimento inicial e orientações e encaminhamentos fazem a diferença a mulheres em situação de violência.
8	2016	Revista da escola de enfermagem	Revascularização miocárdica: fatores interventores na referência e contra referência na Atenção Primária à Saúde.	Importância do vínculo com o paciente com problemas cardíacos e avaliação e uma contra referências para outros serviços se necessário.
9	2017	Revista brasileira de enfermagem	Consulta de enfermagem e controle cardiometabólico de diabéticos: Ensaio clínico randomizado	A consulta de enfermagem baseada no autocuidado apoiado, associada ao monitoramento telefônico, quando comparada ao acompanhamento habitual realizado no cenário de estudo, apresentou efeito na diabetes e na pressão arterial

sistólica.				
10	2017	Revista latino americana de enfermagem	Comparação entre a eficácia das intervenções para a taxa de retorno para receber o relatório do teste de Pap: ensaio clínico randomizado controlado.	Mostra mulheres que receberam informações e foram bem atendidas não abandonaram o tratamento.
11	2017	Revista da escola da enfermagem	Transtornos mentais comuns e fatores associados: um estudo com mulheres de uma área rural.	Ações desenvolvidas pelo profissional de enfermagem através do cuidado humanizado.
12	2017	Revista brasileira de enfermagem	Tecnologias relacionais como instrumentos de cuidado na Estratégia Saúde da Família	Uso de tecnologia relacionais pelos enfermeiros como comunicação, escuta, empatia e acolhimento.

Fonte: Própria autoria, Mogi Guaçu/Brasil (2021).

**Tabela 3.** Distribuição dos artigos científicos selecionados na base de dados da BVS (Medical Literature Analysis and Retrieval System Online). Mogi Guaçu- SP, 2021.

Número do artigo	Ano publicado	Nome da revista	Nome do artigo	Resumo do artigo
13	2016	Revista Mineira de Enfermagem	O processo de trabalho do enfermeiro no Acolhimento com Classificação de Risco	A principal finalidade do processo de trabalho do enfermeiro no ACCR foi reconhecida como priorizar os casos mais graves, além de orientação ao usuário e verificação de exames, destaca - se ainda a sensibilidade como objeto de trabalho, necessária para uma escuta qualificada.
14	2017	Revista Brasileira de Enfermagem Reben	A complexidade do trabalho do enfermeiro na Atenção Primária à Saúde	Promover a reflexão sobre o trabalho do enfermeiro na Atenção Primária à Saúde (APS) e sobre os aspectos necessários para a reconstrução dessa prática profissional, consolidando esse espaço de atuação no cuidado.
15	2020	Revista brasileira de medicina de família e comunidade	Análise do acolhimento a partir das relações na Atenção Básica no município do Rio de Janeiro.	Analisar o acolhimento a partir das relações entre os profissionais na Atenção Básica, destacando sua configuração e a posição dos diferentes atores de uma unidade de Atenção Básica em Saúde do município do Rio de Janeiro.

Fonte: Própria autoria, Mogi Guaçu/Brasil (2021).

Os resultados obtidos nas tabelas acima descrevem que três artigos escolhidos são da base de dados da Web of Science, nove artigos da Pubmed (U.S. National Library of Medicine) e três artigos da base de dados da BVS (Medical Literature

Analysis and Retrieval System Online), utilizando os Descritores em Ciências da Saúde DeCS/MeSH: acolhimento, atenção primária à saúde e consulta de enfermagem.

Após a leitura crítica foi observado o processo de acolhimento tanto dos profissionais como da visão dos pacientes. O acolhimento é compreendido como método de escuta qualificada, porém na prática este acolhimento acontece na maioria dos casos quando existem problemas pontuais e ações de atendimentos as urgências ou intercorrências, ou seja, atenção centrada na queixa conduta (Brehmer & Verdi, 2010).

O acolhimento pode acontecer em diferentes espaços como na recepção, sala de espera, de atendimento ou vacina; locais de consulta de enfermagem; almoxarifado; portas de entrada da unidade; ou ainda nos ambientes fora da atenção primária e ou visitas domiciliares (Coutinho et.al., 2015).

A visita domiciliar também foi mencionada como um dispositivo que propicia o acolhimento ajudando no melhor conhecimento dos usuários e sua inserção na comunidade, facilitando o vínculo, sendo também uma ferramenta importante para o acolhimento (Santos et.al., 2013).

A desorganização do número de profissionais apresenta um reflexo negativo, tanto para os usuários que não recebem um atendimento de real efeito, quanto para os trabalhadores, pois a exaustão, o cansaço e a incapacidade de atender a todos com o mesmo critério de qualidade causam a insatisfação de ambos os atores envolvidos no processo do acolhimento. Os sujeitos envolvidos na prática necessitam de respaldo para uma boa atuação (Brehmer & Verdi, 2010).

Quando o serviço organiza estratégias para a facilitação do acesso do usuário com iniciativas criativas, é possível aumentar a satisfação destes, com conseqüente melhoria do cuidado prestado (Baraldi & Souto 2011).

É assegurada ao enfermeiro a consulta de enfermagem através da: Lei 7.498/86, art. 11, inciso I, alínea “i”, pelo Decreto 94.406/87, art. 8º, inciso I, alínea “e”, pelo Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem sendo normatizada a Resolução do Cofen 358/09 (Cofen, 2009).

Os enfermeiros que compõem as APS têm em sua responsabilidade várias atribuições que fazem parte as características: assistencial, gerenciamento, a educação em saúde, a escuta qualificada. Com isso o enfermeiro trás na integralidade da atenção em saúde, à reorganização das ações do enfermeiro, trazendo com isso o novo modelo de assistência proposto pela SUS, que precisam contemplar as necessidades de saúde dos usuários, sem se limitar ao modelo biomédico, se fazendo assim bastante influente no processo saúde- doença. (Dutra et. al., 2016).

O modelo biomédico somado à precariedade de recursos relativos à estrutura física, recursos humanos e materiais a falta de conhecimento do profissional da saúde sobre a consulta de enfermagem, a necessidade de qualificação e falta de sistematização da assistência coloca barreiras para à atuação do enfermeiro no acolhimento e qualificação do cuidado (Frisanco et al., 2021).

#### **4. Discussão**

Em vista a importância do acolhimento na consulta de enfermagem, a literatura traz pontos importantes a serem seguidos durante a consulta de enfermagem, diante disso a categorização de pontos específicos se faz necessária para transcórrer a discussão desse trabalho. Foi elaborada uma tabela com as principais categorias abordadas nos artigos selecionados conforme Tabela 4.

**Tabela 4:** Categorização dos artigos conforme pontos específicos do acolhimento. Mogi Guaçu/Brasil, 2021.

<b>Categoria</b>	<b>Assistência de enfermagem</b>	<b>Número do artigo</b>
<b>Processo de trabalho</b>	A forma como o profissional interage com o usuário de forma ética e humanizada.	2, 3, 4, 5, 7, 10, 11, 12, 15.
<b>Efetivação do SUS</b>	Encaminhar o paciente quando necessário para outros serviços.	1, 6, 7, 8, 9, 10,13.
<b>Avaliação de risco</b>	Escuta atenta ao usuário, ouvir o que o paciente fala e considerar.	2, 3, 4, 5, 10, 11, 12, 15.
<b>Tecnologias</b>	Uso de comunicação, escuta, empatia e acolhimento aos usuários.	1, 2,3,4,5,7,8,10,11,12,13,14,15

Fonte: Própria autoria, Mogi Guaçu/Brasil (2021).

Os artigos 2, 3, 4, 5, 7, 10, 11, 12 e 15 foram selecionados na categoria, “Processo de trabalho”, conforme o manual de acolhimento do ministério da saúde (2010) o processo de trabalho acontece a partir da mudança na relação profissional e usuário e sua rede social, profissional de acordo com os parâmetros técnicos, éticos, humanitários e de solidariedade, levando ao reconhecimento do usuário como sujeito e participante ativo no processo de produção da saúde. É um processo que deve ocorrer em todos os momentos e locais do serviço de saúde, no qual o profissional terá a responsabilidade de abrigar e agasalhar o usuário com o objetivo de resolução do seu problema em questão.

Para a categorização “Efetivação do SUS”, os artigos 1, 6, 7, 8, 9, 10 e 13 referem a prestar um atendimento com resolutividade e responsabilização, orientando, quando for o caso, o paciente e a família em relação a outros serviços de saúde para a continuidade da assistência, e estabelecendo articulações com esses serviços para garantir a eficácia desses encaminhamentos (Brasil, 2010).

Já na categorização da “Avaliação de risco”; os artigos 2, 3, 4, 5, 10, 11, 12, 15 relatam que não podem ser desconsideradas as percepções do usuário (e de sua rede social) acerca do seu processo de adoecimento. É estar atento ao grau de sofrimento físico e psíquico do paciente, mudando a forma de atendimento tradicional de entrada por filas e ordem de chegada pela necessidade do paciente e o que o mesmo sente no momento da entrada ao serviço de saúde (Brasil, 2010).

E para finalizar a discussão os artigos 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14 e 15 foram caracterizados dentro da categoria “Tecnologias” referindo a realização da escuta, construção de vínculo com o paciente além da garantia do acesso com responsabilização e resolutividade dos problemas (Brasil, 2010).

## 5. Considerações Finais

O profissional de saúde através da consulta de enfermagem realiza um atendimento integral do indivíduo, ajudando desta forma a produzir maior resolutividade das ações de saúde e a interagir com o usuário identificando os seus anseios e a descobrir os problemas que podem repercutir na sociedade em que vive.

Essa pesquisa trouxe uma visão de quanto é primordial a escuta qualificada junto à demanda espontânea e a satisfação do usuário. A consulta de enfermagem é um procedimento privativo do enfermeiro, apoiado nas diretrizes do SUS, dando autonomia para o enfermeiro dentro da Atenção Primária de Saúde.

O acolhimento é um método designado para colaborar com a qualificação dos sistemas de saúde, de forma que possibilite ao usuário o acesso a um atendimento justo e integral, por meio da multiprofissionalidade e da intersetorialidade. É uma ferramenta capaz de possibilitar que o SUS efetive seus princípios constitucionais.

Além disso, o estudo mostrou que o acolhimento promove a ligação de confiança e compromisso dos usuários com a equipe e os serviços, sendo uma ação fundamental para a humanização do SUS e depende unicamente dos profissionais inseridos na rede de Atenção Básica.

Uma consideração em relação a abordagens e estratégias para a efetivação do acolhimento é a necessidade de novos estudos com a divulgação de experiências e vivências positivas na prática pelos profissionais de saúde da APS fomentando o impacto na qualidade assistencial e satisfação dos usuários e assim divulgando a importância da implantação em todos os serviços de saúde.

## Referências

- Brasil. (2010). Acolhimento nas práticas de produção de saúde / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. – 2ed. Brasília: Editora do Ministério da Saúde. [https://bvmsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento\\_praticas\\_producao\\_saude.pdf](https://bvmsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento_praticas_producao_saude.pdf).
- Brasil. (2006). Ministério da saúde. HumanizaSus: documento base para gestores e trabalhadores do SUS. (3ª ed.): Ministério da saúde, 2006. <https://www.scielo.br/j/sdeb/a/p6vvLB8N6CbmLZFF4SXdxXS/?lang=pt>.
- Brasil. (2011). Ministério da saúde. Portaria nº2.488, de 21 de Outubro de 2011. Brasília, 2011. [https://www.nescon.medicina.ufmg.br/biblioteca/registo/Portaria\\_n\\_2\\_488\\_de\\_21\\_de\\_outubro\\_de\\_2011/120](https://www.nescon.medicina.ufmg.br/biblioteca/registo/Portaria_n_2_488_de_21_de_outubro_de_2011/120).
- Brasil. (2017). Ministério da Saúde. PORTARIA Nº 2.436, DE 21 DE SETEMBRO DE 2017. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes para a organização da Atenção Básica, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Política Nacional de Atenção Básica. Brasília, DF, 21 set.2017. [http://bvmsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prt2436\\_22\\_09\\_2017.html](http://bvmsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prt2436_22_09_2017.html).
- Brasil. (2013). Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Acolhimento à demanda espontânea. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. – (1ª. ed.) 56 p.n.28, V.1. Brasília: Ministério da Saúde, 2013. [https://bvmsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento\\_demanda\\_espontanea\\_cab28v1.pdf](https://bvmsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento_demanda_espontanea_cab28v1.pdf).
- Brasil. (2003). Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. BRASIL. Progestores, 2003. CONASS. Legislação do SUS. 2003.
- Brehmer, L. C. F., & Verdi, M. (2010). Acolhimento na Atenção Básica: reflexões éticas sobre a Atenção à Saúde dos usuários. *Ciência & Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, 15(3), 3569-3578. [www.scielo.br/j/sdeb/a/p6vvLB8N6CbmLZFF4SXdxXS/?format=pdf&lang=pt](http://www.scielo.br/j/sdeb/a/p6vvLB8N6CbmLZFF4SXdxXS/?format=pdf&lang=pt).
- Campos, G. W. S. (2007). Reforma política e sanitária: a sustentabilidade do SUS em questão? *Ciência & Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, 12(2), 301-306. <https://www.scielo.br/j/csc/a/kJ648bXd7wWb6gQZcwrBd3B/?lang=pt>.
- Coutinho, L. R. P., Barbieri, A. R., & Santos, M. L. M. (2015). Acolhimento Na Atenção Primária À Saúde: *Revisão Integrativa. Saúde Em Debate*, 39(105), 514-524. <http://www.scielo.br/Sci/Sci.Arttext&Pid=S0103-11042015000200514>
- Castro, R. C. L., Knauth, D. R., Harzheim, D. R., Hauser, L., & Duncam, B. B. (2012). Avaliação da qualidade da atenção primária pelos profissionais de saúde: comparação entre diferentes tipos de serviços. *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro, 28(9), 1772-1784 <https://www.scielo.br/j/csp/a/mBWvG8FFRZdQQWnZkBg4MDc/abstract/?lang=pt#>
- Conselho Federal de Enfermagem (COFEN). Resolução COFEN 159/1993. *Relata sobre a consulta de enfermagem. In: Conselho Regional de Enfermagem. Legislação*. São Paulo (SP); 1993. [http://www.cofen.gov.br/resoluco-cofen-1591993\\_4241.html](http://www.cofen.gov.br/resoluco-cofen-1591993_4241.html).
- Conselho Federal de Enfermagem (COFEN). Resolução COFEN 358/2009. *Relata sobre a Sistematização da Assistência de enfermagem e a implementação do processo de enfermagem em ambientes, públicos ou privados em que ocorre o cuidado profissional de enfermagem e dá outras providências*. In: Conselho Regional de Enfermagem. Legislação. São Paulo (SP); 1993. [http://www.cofen.gov.br/resoluco-cofen-1591993\\_4241.html](http://www.cofen.gov.br/resoluco-cofen-1591993_4241.html).

- Conselho Federal de Enfermagem (COFEN). Resolução COFEN 568/2018. *Relata sobre consulta de enfermagem atividade privativa pelo enfermeiro*. In: Conselho Regional de Enfermagem. Legislação. São Paulo (SP); 2018. [http://www.cofen.gov.br/resolucao-cofen-no-0568-2018\\_60473.html](http://www.cofen.gov.br/resolucao-cofen-no-0568-2018_60473.html).
- Crivelaro, P. M. S., et al. (2020). Consulta de enfermagem: uma ferramenta de cuidado integral na atenção primária à saúde. *Braz. J. Of Develop*, 6 (7). <file:///C:/Users/Rosely/Downloads/11708-Article-155323-1-10-20210113.pdf>.
- Dutra, C., Soares, M., Meincke, S., & de Matos, G. (2016). Processo de trabalho da enfermagem na atenção primária à saúde: revisão integrativa. *Revista de Enfermagem UFPE on line*, 10(3), 1523-1534. <https://doi.org/10.5205/1981-8963-v10i3a11094p1523-1534-2016>.
- Frisanco, F. M., Carbol, M., Santos, L. L., & Fabbro, M. R. C. (2021). Conhecimentos, atitudes e práticas de profissionais de saúde sobre pré-natal: construção e validação de questionário. *Brazilian Journal Of Health Review*, Curitiba, 4(5). <https://doi.org/10.34119/bjhrv4n5-239>
- Hennington, E. A. (2005). Acolhimento como prática interdisciplinar num programa de extensão universitária. *Cadernos de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 21, p. 256-265. <http://https://www.scielo.br/j/sdeb/a/p6vvLB8N6CbmlZFF4SXdxXS/?lang=pt&format=pdf>.
- Kahl, C., Meirelles, B. H., Cunha, K. S., & Bernardo, M. S. (2017). Contribuições da prática clínica do enfermeiro para o cuidado na atenção primária. *Revista Brasileira de Enfermagem*. (2), 1-18. <https://www.scielo.br/j/reben/a/bqzsjhsncHsX3Cy37dGbWt/?lang=pt>.
- Mendes, K. D. S., Silveira, R. C. C., Galvão, C. M.(2008). Revisão Integrativa: Método de pesquisa para a incorporação de evidências n saúde e na enfermagem. *Texto contexto Enferm*, Florianópolis. 4(17), 758-64. <https://www.scielo.br/j/tce/a/XzFkq6tjWs4wHNqNjKJLkXQ/?format=pdf&lang=pt>
- Santos, S. d. A. S., Souza, Â. C. d., Abrahão, A. L., & Marques, D. (2013). The domiciliary visit as a practice of reception in the medical program of family/Niterói. *Revista de Pesquisa: Cuidado é Fundamental Online*, 5(2), 3698-3705. <https://doi.org/10.9789/2175-5361.2013v5n2p3698>
- Soares, T. A (2011). Os benefícios do acolhimento na atenção básica de saúde: Uma revisão da literatura. 2011. 28f. *Especialização em atenção básica em saúde da família* – Universidade Federal de Minas Gerais, Araçuaí, MG. <https://www.nescon.medicina.ufmg.br/biblioteca/imagem/3387.pdf>.
- Starfield, B. (2002). *Atenção primária: equilíbrio entre necessidades de saúde, serviços e tecnologia*. Brasília: UNESCO: Ministério da Saúde. <https://www.scielo.br/j/sdeb/a/p6vvLB8N6CbmlZFF4SXdxXS/?format=pdf&lang=pt>.