



O IMPACTO DAS PRÁTICAS DE ACOLHIMENTO NA ADEÇÃO DOS USUÁRIOS AOS SERVIÇOS DA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE (APS): UMA REVISÃO DE LITERATURA

RICARDO BORGES ARAÚJO; CARLA GABRIELLE FERREIRA SOUZA; SAMIRA MARIA MENDES SANTOS; CAROLINA DUARTE DA CUNHA CARDOSO; ADONES DA SILVA DIAS

RESUMO

Introdução: O acolhimento é uma diretriz da Política Nacional de Humanização (PNH) que visa ampliar o acesso e humanizar os serviços da Atenção Primária à Saúde (APS), porta de entrada do Sistema Único de Saúde (SUS). A APS desempenha um papel essencial na promoção, prevenção e manutenção da saúde. Embora o acolhimento seja reconhecido como um mecanismo para melhorar a adesão dos usuários, sua implementação efetiva ainda enfrenta barreiras significativas. **Objetivo:** Analisar na literatura de que forma as práticas de acolhimento impactam na adesão dos usuários aos serviços de saúde na Atenção Primária à Saúde (APS). **Materiais e Métodos:** Trata-se de uma revisão narrativa da literatura, os artigos científicos foram selecionados nas bases de dados Scielo, Google Acadêmico, PubMed e LILACS. Foram utilizados Descritores em Saúde (DeCS/MeSH) “Acolhimento”, “Atenção Primária à Saúde”, “Humanização” e “Desafios”. Foram incluídos estudos em português sobre a relação entre acolhimento e adesão à APS, excluindo resenhas, monografias e artigos incompletos. A análise seguiu etapas como triagem, revisão de títulos e resumos, e avaliação descritiva para identificar lacunas e tendências. **Resultados:** As práticas de acolhimento mostraram impacto positivo na adesão dos usuários à APS, melhorando processos de trabalho, satisfação e humanização do cuidado. No entanto, desafios como infraestrutura precária, rotatividade de profissionais e falta de capacitação ainda limitam sua efetividade, destacando a necessidade de equipes completas e melhor organização dos serviços. **Conclusão:** O acolhimento é uma estratégia central para humanizar e ampliar o acesso à APS, fortalecendo o vínculo entre profissionais e usuários e promovendo maior adesão às terapêuticas. O estudo destaca a necessidade de novos trabalhos que explorem metodologias aplicadas e intervenções efetivas, além de fortalecer políticas públicas voltadas à integralidade do cuidado e reorganização dos processos na APS.

Palavras-chave: Desafios; Humanização; Integralidade; Políticas; Vínculo.

1 INTRODUÇÃO

Com a criação do Sistema Único de Saúde (SUS), por meio da Constituição Federal de 1988, o acesso à saúde à população brasileira passou a ser um direito assegurado pelo Estado e pautado pelos princípios organizativos, como a universalidade de acesso aos serviços de saúde em todos os níveis de assistência (Gomide, *et al.*, 2018).

O primeiro nível de assistência, a atenção primária à saúde (APS), é considerada a porta de entrada do SUS, por ser, idealmente, o contato introdutório do usuário aos serviços de saúde e orienta-se pelos princípios da universalidade, da acessibilidade, da continuidade do cuidado,

da integralidade da atenção, da responsabilização, da humanização e da equidade (Brasil, 2012). Assim, a APS assume uma importante responsabilidade na promoção e proteção da saúde, na prevenção de agravos, no diagnóstico, no tratamento, na reabilitação e na manutenção da saúde, desenvolvendo-se através de práticas gerenciais e sanitárias democráticas e participativas. Faz o uso de tecnologias de alta complexidade e baixa densidade, capazes de solucionar os problemas de saúde de maior frequência e relevância no território nacional (Brasil, 2006).

O acolhimento, diretriz operacional implementada pela Política Nacional de Humanização (PNH), consiste em toda a atenção que é dada a partir da entrada do usuário no sistema de saúde e possui 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 do atendimento (Ribeiro, *et al.*, 2022).

Além disso, o acolhimento pode ser entendido como um mecanismo facilitador do acesso e como dispositivo de organização e humanização do processo de trabalho em equipe. Embora não haja uma forma específica de realizar acolhimento, há uma compreensão do ato de receber o usuário do serviço de saúde com uma escuta qualificada. Assume uma grande importância na atenção básica por ser capaz de imprimir qualidade nos serviços de saúde ao não se limitar apenas ao ato de recepcionar e, sim, se compõe de uma sequência de atos e modos que fazem parte do processo de trabalho, na relação com o usuário, dentro e fora da unidade (Souza, *et al.*, 2008).

A APS é caracterizada pela proximidade com o cotidiano da vida das pessoas em seus territórios, por representar um papel significativo na manutenção do bem-estar do ser humano por elaborar, acompanhar e gerir projetos terapêuticos singulares, acompanhar e organizar o fluxo dos usuários entre os pontos de atenção das Redes de Atenção à Saúde (RAS), ser resolutiva e ordenadora dos serviços, a atenção à saúde em seu nível de complexidade primário se reflete em práticas que asseguram integralidade e acesso aos diferentes serviços do Sistema Único de Saúde (SUS) (Giordani, *et al.*, 2020).

Para que haja adesão é necessário que as equipes de saúde que compõem as Estratégias de Saúde da Família (ESF) desenvolvam a capacidade de escuta ativa para que o usuário se sinta à vontade para se expressar e ser ouvido pela equipe. A adoção dessa postura por parte dos profissionais viabiliza um tratamento que mais se adeque à sua realidade, proporcionando maiores chances de adesão às terapêuticas propostas. É válido ressaltar que essas práticas devem ser conduzidas a partir da realidade local, considerando aspectos da comunidade, vulnerabilidades sociais, hábitos de vida, aspectos econômicos, entre outros (Souza, *et al.*, 2021).

Com a proposta de inclusão social em defesa do SUS, o acolhimento foi um instrumento essencial para provocar mudanças na organização dos serviços de saúde, na retomada do acesso universal, no resgate da equipe multiprofissional e na qualificação das relações entre usuários e profissionais de saúde. Contudo, o aumento das iniquidades sociais, a baixa qualidade da assistência prestada e a falta de condições melhores de trabalho com acesso à capacitação profissional são dificuldades que permeiam a instauração do SUS até o cenário atual (Mitre, 2012).

No cenário atual, apesar do acolhimento ganhar o discurso oficial do Ministério da Saúde e se configurar como uma das diretrizes de maior relevância da PNH para operacionalização do SUS, há desafios que acompanham a construção de serviços e redes que solucionem os problemas de saúde de maneira efetiva. Além disso, o sistema de saúde assume uma postura de rede móvel, assimétrica e incompleta de serviços de saúde que são acessados de forma desigual pelos indivíduos que deles necessitam. Configurando como o mais problemático impasse do momento presente a efetivação de uma rede de atenção resolutiva,

hierarquizada e com equidade (Abreu, *et al.*, 2018).

Dessa forma, diante do exposto, o presente trabalho tem por objetivo analisar na literatura de que forma as práticas de acolhimento impactam na adesão dos usuários aos serviços de saúde na Atenção Primária à Saúde (APS). Observando as barreiras enfrentadas pelos usuários na busca por cuidado, especialmente aquelas relacionadas às práticas de acolhimento, busca-se compreender os desafios estruturais e organizacionais que influenciam esse cenário. Além disso, pretende-se investigar as perspectivas dos profissionais de saúde sobre as limitações, desafios e necessidades de capacitação para a implementação de práticas de acolhimento efetivas, bem como explorar as expectativas e experiências dos usuários, avaliando como essas práticas afetam sua confiança nos serviços e percepção de qualidade.

Adicionalmente, são examinadas políticas e diretrizes relacionadas ao acolhimento, considerando sua eficácia e integração com outras práticas assistenciais. Por fim, este trabalho analisa estratégias existentes para superar os desafios identificados, incluindo o uso de tecnologias e ferramentas para otimizar o atendimento, com vistas a promover um cuidado mais resolutivo e humanizado na APS.

2 MATERIAL EMÉTODOS

O estudo trata-se de uma revisão bibliográfica narrativa da literatura, a qual é um método que possibilita a análise do estado da arte, avaliação crítica e síntese dos conhecimentos disponíveis sobre determinada temática, permitindo identificar lacunas, tendências e direções futuras de pesquisa (Botelho, *et al.*, 2011).

O trabalho teve como pergunta norteadora a seguinte sentença: Como as práticas de acolhimento impactam na adesão dos usuários aos serviços da Atenção Primária à Saúde?

Os dados foram coletados a partir de fontes secundárias, através do levantamento bibliográfico de artigos indexados no banco de dados dos sites Scielo, Google Acadêmico, Pubmed e Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), contemplando a base de dados Literatura Latino - Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS).

Para a seleção dos artigos foram utilizados os termos contidos nos Descritores em Ciências da Saúde (DeCS), com os seguintes indexadores em português e seus respectivos equivalentes na língua inglesa presentes no “Medical Subject Headings” (MeSH): “Acolhimento”; “Atenção Primária à Saúde”; “Estratégia de Saúde da Família”; “Humanização” e “Desafios”.

A presente pesquisa científica estabeleceu como critérios de inclusão estudos em língua portuguesa que identificaram ou demonstram alguma relação entre o acolhimento e sua influência na adesão aos serviços da Atenção Primária à Saúde (APS), bem como os desfechos resultantes na qualidade da saúde da população. Foram excluídos artigos não acessíveis em texto completo, resenhas e monografias.

A seleção dos estudos foi realizada em duas etapas sequenciais. Inicialmente, todos os artigos identificados pela busca foram analisados para exclusão de duplicatas. A seguir, dois revisores realizaram a triagem dos títulos e resumos dos artigos, com base nos critérios de inclusão e exclusão. Por fim, foi feita a análise descritiva dos trabalhos, a fim de avaliar os desfechos e principais resultados de cada estudo. Os achados foram comparados e discutidos com base na qualidade metodológica e na relevância dos estudos para a prática clínica.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os estudos analisados apresentaram similaridades nos delineamentos metodológicos e instrumentos utilizados, permitindo constatar que as práticas de acolhimento têm uma repercussão positiva na adesão dos usuários aos serviços da Atenção Primária à Saúde (APS).

Entre os temas abordados, destacaram-se o conhecimento sobre o acolhimento e a percepção/satisfação dos usuários, que foram articulados a experimentações de mudanças nos processos de trabalho e na gestão dos serviços de saúde (Feitosa, *et al.*, 2021).

A Estratégia de Saúde da Família (ESF), integrada à APS, demonstrou potencial para viabilizar o acesso à saúde, promovendo melhorias nas condições de saúde da população ao atuar sobre os determinantes sociais de saúde e doença (Geremia, 2020). Desse modo, para que esse potencial seja alcançado, é indispensável a presença de equipes completas e multidisciplinares, incluindo médicos, enfermeiros, dentistas, técnicos de enfermagem, agentes comunitários de saúde e profissionais dos Núcleos de Apoio à Saúde da Família (NASF), como fisioterapeutas, psicólogos, nutricionistas e educadores físicos, para assegurar atendimento abrangente e resolutivo (Fachinni, 2018). A disponibilidade dessas equipes contribui para uma assistência integral, ampliando a satisfação dos usuários com os serviços prestados e consolidando a integralidade da atenção (Abreu, *et al.*, 2018).

Em contraponto, foram identificadas fragilidades no cuidado, como a longa espera para o atendimento, relatada frequentemente como um fator de insatisfação por parte dos usuários, que se sentem prejudicados em seu direito ao acesso à saúde (Gomide, *et al.*, 2018). Assim, após a implementação de práticas de acolhimento, houve relatos de melhoria na oferta de consultas e exames, incluindo em especialidades, e na redução do tempo de espera para sua realização (Guerrero, *et al.*, 2013).

Além disso, o ato de acolher foi compreendido como mais do que uma atividade de recepção, incluindo a escuta ativa das necessidades dos usuários. Dessa forma, o vínculo, o acolhimento e a escuta qualificada foram identificados como elementos fundamentais para a construção de um cuidado humanizado (Silveira, *et al.*, 2004; Lucena, *et al.*, 2018).

Outrossim, os resultados também destacaram outros desafios substanciais que limitam a eficácia dessas práticas, como infraestrutura insuficiente, rotatividade de profissionais, carência de capacitação específica e desconhecimento dos conceitos e diretrizes relacionados ao acolhimento, não somente relacionado a teoria, mas também a aplicabilidade das práticas de acolhimento, tanto por profissionais de saúde como os próprios usuários (Feitosa, *et al.*, 2021), e que a persistência desse cenário dificulta a implantação da relação profissional-usuário de forma efetiva na resolução dos problemas de saúde (Melo, *et al.*, 2022).

4 CONCLUSÃO

O presente estudo, ao revisar a literatura sobre o impacto das práticas de acolhimento na adesão dos usuários aos serviços da Atenção Primária à Saúde (APS), reforçou a centralidade do acolhimento como estratégia essencial para promover uma assistência mais humanizada, equitativa e resolutiva. Evidenciou-se que o acolhimento, fundamentado na escuta qualificada e no respeito às especificidades dos usuários, contribui significativamente para o fortalecimento do vínculo entre profissionais e usuários, a ampliação do acesso e a maior adesão às propostas terapêuticas.

Os resultados também destacaram desafios substanciais que limitam a eficácia dessas práticas, como infraestrutura insuficiente, rotatividade de profissionais, carência de capacitação específica e desconhecimento dos conceitos e diretrizes relacionados ao acolhimento. Essas barreiras demonstram a necessidade de reorganização dos processos de trabalho, investimentos em recursos humanos e físicos e fortalecimento das políticas públicas voltadas para a humanização e a integralidade do cuidado na APS.

Ao revisar a literatura, é perceptível a existência de lacunas no conhecimento, especialmente relacionadas à implementação prática de estratégias de acolhimento e ao impacto dessas ações em diferentes contextos populacionais e estruturais. Dessa forma, faz-se necessária a realização de novos estudos que abordem metodologias aplicadas, que desenvolvam

intervenções efetivas e avaliem comparativamente as práticas de acolhimento em diferentes cenários da APS. Além disso, as barreiras citadas ao longo do trabalho reforçam a necessidade de reorganização dos processos de trabalho, investimentos em recursos humanos e físicos e fortalecimento das políticas públicas voltadas para a humanização e a integralidade do cuidado na APS.

Em suma, percebe-se que o acolhimento, ao ser integrado de forma consistente aos serviços da APS, potencializa não apenas a qualidade e resolutividade do cuidado, mas também fortalece os pilares do Sistema Único de Saúde (SUS), reafirmando seu compromisso com o acesso universal e humanizado aos serviços de saúde.

REFERÊNCIAS

ABREU, D. M. X. DE. et al. Percepção dos usuários sobre o cuidado prestado por equipes participantes do Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica no Brasil. **Epidemiologia e Serviços de Saúde**, v. 27, n. 3, nov. 2018.

BOTELHO, L. L. R.; CUNHA, C. C. DE A.; MACEDO, M. O Método da Revisão Integrativa nos Estudos Organizacionais. **Gestão e Sociedade**, v. 5, n. 11, p. 121, 2 dez. 2011.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Política Nacional de Atenção Básica**. Brasília: Ministério da Saúde, v. 4, 2006.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Política Nacional de Atenção Básica**. 1. ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2012.

FACCHINI, L. A.; TOMASI, E.; DILÉLIO, A. S. Qualidade da Atenção Primária à Saúde no Brasil: avanços, desafios e perspectivas. **Saúde em Debate**, v. 42, p. 208–223, set. 2018.

FEITOSA, M.; et al. Práticas e saberes do acolhimento na atenção primária à saúde: uma revisão integrativa. **Revista Eletrônica Acerca Saúde**. v. 13, n. 3, mar. 2021.

GEREMIA, D. S. Atenção primária à saúde em alerta: desafios da continuidade do modelo assistencial. **Revista de saúde coletiva**. v. 30, n. 1, Rio de Janeiro. 2020.

GIORDANI, J. M. DO A. et al. Fatores associados à realização de acolhimento pelas equipes da Atenção Básica à Saúde no Brasil, 2012: um estudo transversal. **Epidemiologia e Serviços de Saúde**, v. 29, p. e2019468, 2 nov. 2020.

GOMIDE, M. F. S. et al. A satisfação do usuário com a atenção primária à saúde: uma análise do acesso e acolhimento. **Interface - Comunicação, Saúde, Educação**, v. 22, n. 65, p. 387–398, 21 set. 2018.

GUERRERO, P.; et al. O acolhimento como boa prática na atenção básica à saúde. **Texto Contexto Enferm**. Florianópolis. 2013.

LUCENA, L.; et al. Avaliação da satisfação do usuário com o acolhimento na estratégia da saúde da família no Recife (PE). **Revista Ciência Plural**, v. 4, n. 2, p. 21-37. 2018.

MELO, M. V. DA S. et al. Acolhimento na Estratégia Saúde da Família: análise de sua implantação em município de grande porte do nordeste brasileiro. **Interface - Comunicação**,

Saúde, Educação, v. 26, p. e220358, 21 nov. 2022.

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**, v. 17, n. 8, p. 2071–2085, ago. 2012.

RIBEIRO, A. P. M. et al. A importância da implantação do acolhimento na atenção primária à saúde: revisão integrativa. **Research, Society and Development**, v. 11, n. 11, p. e148111133325–e148111133325, 18 ago. 2022.

SILVEIRA, M.; et al. Acolhimento no programa saúde da família: um caminho para a humanização da atenção à saúde. **Cogitare Enfermagem**, v. 9, n. 1, 30 jun. 2004.

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

SOUZA, S. S. A. J. et al. Importância da humanização na adesão dos usuários aos serviços de Saúde na atenção primária. In: **Disciplinarum Scientia Saúde**, Santa Maria (RS, Brasil), v. 22, n. 1, p. 369–378, 2021.