



## **ACOLHIMENTO DO ENFERMEIRO NA ATENÇÃO BÁSICA À SAÚDE: UMA REVISÃO DE LITERATURA**

REGIANE THAÍS SILVA

### **RESUMO**

O acolhimento é de suma importância na Atenção básica em Saúde, sendo aplicado por diversos profissionais, dentre eles os enfermeiros. Esta pesquisa objetiva realizar uma revisão sistêmica de literatura acerca das oportunidades e dificuldades de acolhimento pela enfermagem em unidades de saúde na Atenção Básica do Brasil. Trata-se de um estudo do tipo revisão sistemático de literatura, realizada através do protocolo PRISMA. Ajustando-se ao objetivo desta pesquisa, a estrutura desta revisão consiste em seis principais etapas consecutivas: 1) identificação da questão e objetivo de pesquisa; 2) identificação de estudos relevantes, que viabilizassem a amplitude e abrangência dos propósitos da revisão; 3) seleção de estudo, conforme os critérios predefinidos; 4) mapeamento de dados; 5) sumarização dos resultados, por meio de uma análise temática qualitativa em relação ao objetivo e pergunta; 6) apresentação dos resultados. Compuseram a pesquisa artigos disponíveis na íntegra, na língua português e inglês, dos últimos 5 anos. Após aplicação do método PRISMA e leitura dos 5 artigos na íntegra artigos compuseram a pesquisa. O acolhimento tem diversos desafios a serem superados sintetizados em: Intervenção política e econômica; e Deficiência de habilidades e recursos. Foram evidenciados também oportunidades de melhorias e efetivação do acolhimento pelo enfermeiro na ABS. Algumas formas de promover o acolhimento: são: através da criação de laços entre os atores; um fluxo de comunicação definido; intervenções na comunidade e educação permanente; construção de relação com o outro; disponibilidade pelos profissionais de enfermagem para a troca e o diálogo; assim como o acolhimento-ação. Por fim, ressalta-se que os resultados demonstrados podem ser utilizados por trabalhadores, estudantes e gestores que vivenciam as mesmas situações da ABS em diferentes contextos. Nesse sentido, é importante a realização de novas pesquisas na área, ampliando as discussões sobre o acolhimento pela enfermagem na ABS.

**Palavras-chave:** acolhida; atenção básica em saúde; enfermagem; facilitadores, barreiras.

### **1 INTRODUÇÃO**

O acolhimento é uma dentre as diretrizes da Política Nacional de Humanização (PNH), é admitir o que o outro traz como legítima e singular necessidade de saúde. O acolhimento é de suma importância na Atenção básica em Saúde (ABS), e para ser efetivo nos serviços de saúde, o profissional necessita de uma postura de escuta qualificada, além de conhecimento do serviço e da Rede de Atenção à Saúde, assim como da conscientização quanto à importância e os benefícios advindos do acolhimento (Rodrigues; Nascimento, 2019).

Como valor das práticas de saúde, o acolhimento é construído de forma coletiva, a partir da análise dos processos de trabalho e tem como objetivo a construção de relações de confiança, compromisso e vínculo entre as equipes/serviços, trabalhador/equipes e usuário com sua rede socioafetiva (Brasil, 2013).

O Acolhimento é uma alternativa à recepção tradicional, com finalidade de alterar o modo de organização e funcionamento dos serviços de saúde, tendo como partida as seguintes intenções: indicar alternativas de solução da demanda de todos que procuram o serviço,

superar o modelo hegemônico de atenção à saúde médico, centrado por meio da participação de uma equipe multiprofissional e qualificar a relação trabalhador usuário por meio de parâmetros humanitários de solidariedade e de cidadania (Alvez; Leite, 2019).

Tecnologias de educação em saúde para profissionais da área, apontam exemplos de práticas de acolhimento em situações distintas, entre as quais se destacam: o acolhimento como mecanismo de ampliação/facilitação do acesso; como postura, atitude e tecnologia de cuidado; e como dispositivo de (re)organização do processo de trabalho em equipe. O acolhimento na ABS tem papel crucial na qualidade da assistência prestada aos usuários do SUS, já que a forma como estes são acolhidos nas unidades de saúde influenciam diretamente na eficiência e resolutividade aos serviços de saúde e da promoção da saúde com base no acolhimento e na escuta qualificada à população (Rodrigues; Nascimento, 2019).

O acolhimento é visto também uma estratégia para organização do processo de trabalho, gestão das demandas, melhoria do acesso e qualidade da atenção em saúde. O acolhimento realizado pelo enfermeiro, deve engloba uma abordagem holística, e que centre o cuidado no cliente, considerando suas necessidades físicas, emocionais e psicológicas. É um processo que envolve empatia, respeito, ambiência, segurança e sigiloso. No entanto, ainda existem fatores que interferem na efetivação do acolhimento preconizado pela PNH. Considerando os aspectos levantados faz-se relevante elucidar quanto as estratégias e as dificuldades para implementar o acolhimento pela enfermagem na atenção básica.

Tal estudo se justifica pela necessidade de melhor compreender o acolhimento realizado pela enfermagem a fim de contribuir e favorecer o aprimoramento das práticas e estratégias efetivas dos serviços de saúde na Atenção Básica do Brasil.

Tendo em vista a importância do acolhimento para a atenção básica, e efetividade do atendimento, esta pesquisa objetiva realizar uma revisão sistêmica de literatura acerca dos facilitadores e das dificuldades de acolhimento pela enfermagem em unidades de saúde na Atenção Básica do Brasil.

## 2 MATERIAL E MÉTODOS

Trata-se de um estudo do tipo revisão sistemático de literatura, realizada através do protocolo PRISMA. Este método foi adotado pois uma revisão sistemática usa métodos explícitos e sistemáticos para comparar e sintetizar os resultados de estudos que apresentam uma questão claramente formulada.

O objetivo de uma revisão sistemática é mapear, por meio de um método rigoroso e transparente, o estado da arte em uma área temática, pretendendo fornecer uma visão descritiva dos estudos revisados, sem sumarizando evidências de diferentes investigações, visando avaliar a qualidade das evidências disponíveis.

Ajustando-se ao objetivo desta pesquisa, a estrutura desta revisão consiste em seis principais etapa consecutivas: 1) identificação da questão e objetivo de pesquisa; 2) identificação de estudos relevantes, que viabilizassem a amplitude e abrangência dos propósitos da revisão; 3) seleção de estudo, conforme os critérios predefinidos; 4) mapeamento de dados; 5) sumarização dos resultados, por meio de uma análise temática qualitativa em relação ao objetivo e pergunta; 6) apresentação dos resultados.

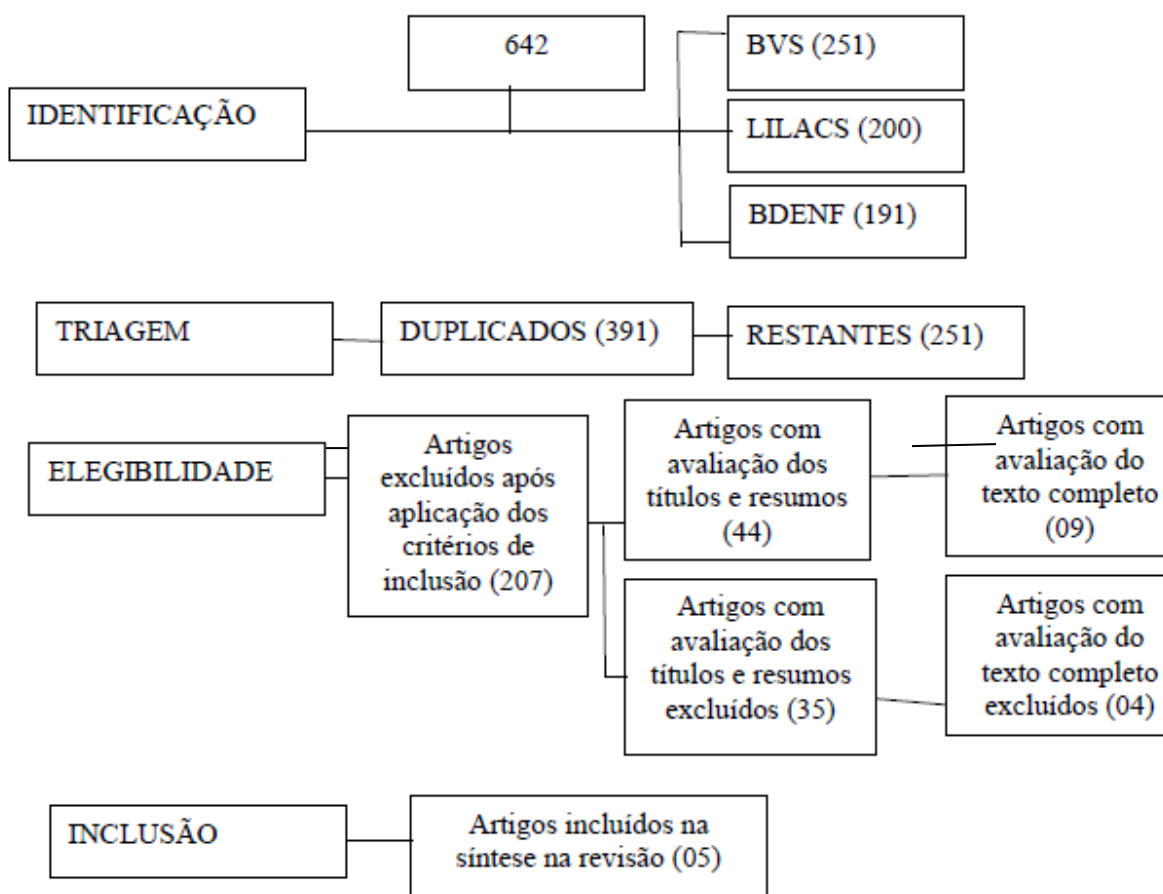
Inicialmente, foi definida a seguinte pergunta de investigação: quais são os facilitadores e as dificuldades de acolhimento pela enfermagem em unidades de saúde da Atenção Básica no Brasil? Na sequência, após a elaboração da pergunta, foram identificadas as palavras-chave que conseguissem captar os artigos referentes à temática desta pesquisa, a saber: acolhimento, atenção básica e enfermagem, utilizando o operador booleano AND.

Para a identificação dos estudos relevantes, foram consultados os bancos de dados de periódicos da Biblioteca virtual de Saúde (BVS), Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Base de dados em enfermagem (BDENF). Essas bases de dados

foram selecionadas por serem abrangentes, tendo ampla cobertura das publicações na área da saúde.

A captura dos documentos restringiu-se ao seguinte critério de inclusão: artigos publicados em periódicos indexados na área da saúde. O ano inicial para o começo da busca foi 2020, que estivessem disponíveis na íntegra, na língua português e inglês sendo que a coleta dos estudos ocorreu no dia 05 janeiro de 2025. Foram excluídos os artigos repetidos, monografias, teses, projetos, e aqueles que não respondiam a pergunta norteadora deste estudo. Após a pesquisa, foram encontrados 642 estudos. Na sequência, foi realizada a identificação e a exclusão dos 391 artigos duplicados, restando 251 estudos. Destes, após aplicação dos critérios de inclusão, 207 foram excluídos, na sequência após leitura dos títulos e resumos dos 44 restantes, 35 foram excluídos por não apresentar elementos que atendessem ao objetivo desta revisão. Ressalta-se aqui que, quando a relevância de um estudo não era clara a partir do resumo, o artigo completo era recuperado para a sua leitura na íntegra pelo autor para verificar se eles abordavam adequadamente a questão de pesquisa. Os 09 que permaneceram na seleção foram lidos na íntegra e destes, 04 foram excluídos. As razões mais comuns para a exclusão dos estudos foi por não abordarem de forma substancial as estratégias e as dificuldades de acolhimento pela enfermagem em unidades de saúde da Atenção Básica no Brasil. Um único autor de forma independente realizou a busca, revisão e registro dos dados. A figura 1 apresenta, como base na recomendação Prisma 2020, o fluxograma do processo de seleção das publicações desta revisão.

**Figura 1.** Diagrama de fluxo de identificação, triagem e inclusão de estudos, 2025.



**Fonte:** Elaboração própria.

O Protocolo prisma 2020 pode ser compreendido como um elemento essencial da

revisão sistemática, que visa “garantir a consistência, transparência e a integridade” (Donato; Donato, 2019, p. 228) de uma pesquisa, apresentando um conjunto bem detalhado da questão a ser investigada e dos objetivos, os métodos utilizados para realizar a revisão, termos de pesquisa e bases de dados, bem como qualquer outro recurso utilizado para consultar ou buscar dados. O protocolo também deve apresentar os critérios de inclusão e exclusão dos documentos e os meios para a síntese dos dados (Donato; Donato, 2019). Enfim, deve conter todas as informações referentes ao processo de desenvolvimento da revisão sistemática, de maneira que permita seu acompanhamento e reprodutibilidade.

Os 05 estudos selecionados para fazer parte desta revisão foram mapeados por meio de uma planilha no programa Excel com as seguintes informações: autor (es), ano de publicação, título, e trechos descrevendo os principais resultados de interesse desta revisão. Para a etapa de sumarização dos elementos essenciais de cada estudo, utilizou-se uma estrutura analítica descritiva para examinar o texto de cada artigo. Para tanto, realizou-se uma análise qualitativa de todos os conteúdos, o que possibilitou a criação de categorias que emergiram da análise mais aprofundada das publicações, as quais foram capazes de ilustrar de tópicos de interesse.

Na etapa final, realizaram-se a compilação e a comunicação dos resultados, com a intenção de apresentar a visão geral de todo o material, por meio de uma construção temática, organizada de acordo com os elementos que influenciam na resposta da questão desta investigação.

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Evidenciou-se, nos estudos analisados (quadro 1), que o acolhimento tem diversos desafios a serem superados, os quais foram sintetizados nesta revisão sistêmica de literatura em duas grandes categorias: Intervenção política e econômica; e Deficiência de habilidades e recursos. Foram evidenciados também oportunidades de melhorias e efetivação do acolhimento pelo enfermeiro na ABS.

**Quadro 1.** Estudos incluídos na revisão sistemática de literatura sobre os desafios do acolhimento pela enfermagem na ABS, 2025.

| Ano  | Título                                                                                                     | Autor(es)               |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 2021 | Transfobia velada: sentidos produzidos por enfermeiros (as) sobre o acolhimento de travestis e transexuais | Reis <i>et al.</i> ,    |
| 2021 | Acolhimento e cuidado da enfermeira na estratégia saúde da família: percepções da pessoa idosa             | Meneses <i>et al.</i> , |
| 2020 | Acolhimento de travestis e transexuais na atenção primária à saúde: uma revisão bibliográfica              | Veras <i>et al.</i> ,   |
| 2020 | Análise do acolhimento a partir das relações na Atenção Básica no município do Rio de Janeiro              | Silva; David; Romano    |
| 2020 | Acesso, acessibilidade e demanda na estratégia saúde da família                                            | Chavez <i>et al.</i> ,  |

**Fonte:** Elaboração própria.

\*Estudo com mais de três autores, somente o primeiro autor foi mencionado.

#### 3.1 Intervenção política e econômica

Os artigos trouxeram questões políticas e econômicas como barreiras para a efetivação do acesso na atenção básica. A pesquisa de Chavez *et al.*, 2020 e Meneses *et al.*, 2021 aponta para questões como carência de assistência; demanda maior que a oferta; gestão ineficaz; as limitações do acesso; elevado número de pessoas cadastradas, ineficácia da gestão e escassez de ações programadas, baixa cobertura populacional. Outra questão que leva ao enfraquecimento do acolhimento é a influência da corrupção, que é uma barreira que altera a prioridade do financiamento de recursos financeiros destinados à saúde.

Assim, as relações de poder possuem interferência diretas e indiretas sobre as formas como o acolhimento se dá nas unidades básicas de saúde, e elas precisam ser levadas em consideração ao planejar e implementar uma estratégia de acolhimento eficiente.

### **3.2 Deficiência de habilidades e recursos**

Outro aspecto que influenciou de maneira negativa o acolhimento dos usuários na ABS foi descrito no estudo de Silva; David; Romano, 2020, problemas com a infraestrutura, rotatividade dos profissionais; além de Sobrecarga de trabalho;

Corroborando com o estudo acima, o trabalho de Chavez *et al.*, 2020 aponta para uma quantidade insuficiente de profissionais e inabilidade dos profissionais gerando baixa resolutividade. Assim como divergência entre o escrito e o esperado para o campo descrito como um dos desafios no trabalho de Silva; David; Romano, 2020.

Por conseguinte, outro obstáculo apontado foi a falta de informação e desconhecimento quanto ao fluxo ou a unidade que devem procurar de acordo com suas necessidades pelos usuários. Além de demanda cotidianas e foco biomédico e ações intramuros relatados no artigo de Chavez *et al.*, 2020. Os trabalhos de Meneses *et al.*, 2021 e Reis *et al.*, 2021 corroboram com o artigo anterior, apontando o cuidado com ênfase nos aspectos biológicos e formação biomédica dominante como barreiras para o acolhimento.

Uma percepção que diverge dos relatos anteriores, abrangendo os aspectos negativos, o estudo de Veras *et al.*, 2020 aponta para a escassez de publicações sobre o assunto como uma das barreiras para a efetivação do acolhimento, e a capacitação dos profissionais a respeito desta temática.

Outro importante desafio foi identificado no trabalho de Reis *et al.*, 2021, que aponta para o constrangimento dos usuários em expor suas reais necessidades como empecilho; além de invisibilidade no treinamento para desafios durante prática profissional e que o cuidado de enfermagem por vezes não cobre os aspectos socioculturais e políticos das pessoas, seus corpos e sua saúde.

### **3.3 Facilitadores e melhorias à efetivação do acolhimento pelo enfermeiro na ABS**

Na ABS a participação no acolhimento dos clientes é vista como trabalho que engloba uma equipe multidisciplinar de profissionais que devem proporcionar um atendimento humanizado, realizando classificação de risco, identificando as necessidades de intervenções de cuidado, responsabilizando-se pela continuidade da atenção e viabilizando o estabelecimento do vínculo. Pelo fato do enfermeiro realizar e/ou supervisionar o acolhimento, assim como a classificação de risco, de acordo com protocolos previamente estabelecidos, observa-se, em determinados cenários, maior atuação desse ator.

A literatura nacional apresenta diferentes configurações para o acolhimento. Essas, mesmo que distintas, tomam o acolhimento como dispositivo para regulação do acesso e atendimento às demandas espontâneas e apesar de serem pautadas na escuta e na classificação de risco/vulnerabilidade, reiteram uma lógica de produção do cuidado verticalizada e baseada na relação queixa-conduta. Na ABS, o acolhimento deve transcender, sendo utilizado como uma estratégia de vigilância em saúde para a produção do cuidado que deve orientar-se pela relação e envolver ação (acolhimento-ação); deve ser permeada por sensações e impressões, e não apenas pela escuta; considerar a atuação coletiva dos profissionais; ocorrer em todos os espaços e momentos do serviço, não devendo limitar-se ao recebimento de demanda espontânea, a identificação de risco ou definição de urgências; e explorar, no sentido de tornar útil, todos os recursos do campo, assim como o conhecimento dos profissionais (Silva; David; Romano, 2020).

Ainda no estudo de Silva; David; Romano, 2020 relata-se algumas formas favoráveis de promover o acolhimento: através da criação de laços entre os atores; um fluxo de

comunicação definido; intervenções na comunidade e educação permanente; construção de relação com o outro; disponibilidade pelos profissionais de enfermagem para a troca e o diálogo; assim como o acolhimento-ação.

Chavez *et al.*, 2020 e em seu artigo relatam a importância da escuta qualificada por parte da equipe, assim como a satisfação do profissional para melhor desempenhar o acolhimento desejado. Já Meneses *et al.*, 2021 aponta o foco além do apontado no estudo anterior, para como o profissional deve se portar ao acolher a clientela: com empatia, atenção, cordialidade, cuidado, paciência, promoção da confiança nas orientações prestadas, momentos de escuta sem interrupção, pois tais condutas promovem a aproximação entre ambos o profissional e o usuário. Este trabalho relata também a importância da adequação da linguagem para efetivação das orientações, assim como a enfermagem demonstrar interesse pela saúde e bem-estar dos seus clientes. O mesmo estudo refere que o cuidado direcionado e específico para cada usuário do sistema pode garantir mais adesão ao tratamento e seguimento das orientações oferecidas pela equipe, e no âmbito do cuidado é importante permitir que a pessoa expresse o que sente e o que se manifesta em seu ser, em todas as dimensões.

Nas investigações de Veras *et al.*, 2020, orienta-se o envolvimento dos órgãos públicos responsáveis, fornecendo suporte técnico e recursos humanos suficientes, juntamente com capacitação do enfermeiro e a educação continuada da comunidade.

A intervenção orientada no estudo de Reis *et al.*, 2021 norteia que para a afetividade do acolhimento é necessário neutralidade do atendimento pelos profissionais, e a garantia da universalidade do acesso a clientela.

#### 4 CONCLUSÃO

Esta revisão sistêmica de literatura identificou que há desafios para o acolhimento da enfermagem na atenção básica de saúde. Um dos principais desafios aborda intervenção política e econômica; assim como a deficiência de habilidades e recursos. Assim como foram evidenciados também oportunidades de melhorias e efetivação do acolhimento pelo enfermeiro na ABS.

Como contribuições para a saúde e a enfermagem, esta pesquisa mostra as dificuldades e oportunidades, que atuam como subsídios para que os profissionais de saúde, usuários e gestores busquem, de forma colaborativa, processos para efetivação do acolhimento. Da mesma forma, a ausência de ajuda da gestão/ política em promover capacitações, espaços e infraestrutura para um correto acolhimento, constitui-se em um desafio que precisa ser transposto.

Embora já se tenha tentado desenvolver uma estratégia de busca abrangente, é possível que alguns estudos relevantes tenham sido perdidos. Também a seleção dos estudos foi realizada somente por um autor, o que pode limitar a confiabilidade dos resultados. Por fim, ressalta-se que os resultados demonstrados podem ser utilizados por trabalhadores, estudantes e gestores que vivenciam as mesmas situações da ABS em diferentes contextos. Nesse sentido, é importante a realização de novas pesquisas na área, ampliando as discussões sobre o acolhimento pela enfermagem na ABS.

#### REFERENCIAS

ALVES, J. A.; LEILT, L. L. **O acolhimento humanizado no âmbito da atenção básica: Uma proposta de intervenção.** Disponível em :<  
<https://ares.unasus.gov.br/acervo/html/ARES/11820/1/TRABALHO%20%20JESSYCA%20A NSELMO-ARES.pdf>>. Acesso em: 05 janeiro de 2025.

BRASIL. **Política Nacional de Humanização.** 1ª edição 1ª reimpressão, p 1-16, 2013.

Disponível em:<

[https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica\\_nacional\\_humanizacao\\_pnh\\_folheto.pdf](https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_folheto.pdf)>  
. Acesso em: 05 janeiro de 2025.

CHAVEZ, G. M *et al.* Acesso, acessibilidade e demanda na estratégia saúde da família. **Esc. Anna Nery Rev. Enferm**; 24(4): e20190331, 2020. Disponível em:<  
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1114748>>. Acesso em: 05 janeiro de 2025.

DONATO, H.; DONATO, M. Etapas na condução de uma revisão sistemática. **Acta Med Port**, v. 32, n. 3, p. 227-235, 2019. DOI <https://doi.org/10.20344/amp.11923>. Disponível em:  
<<https://www.actamedicaportuguesa.com/revista/index.php/amp/article/view/11923/5635>>.  
Acesso em: 05 janeiro de 2025.

MARCONDES, R.; SILVA, S. L. R. O protocolo PRISMA 2020 como uma possibilidade de roteiro para revisão sistemática em ensino de ciências. **Revista Brasileira de Pós-graduação (RBPG)**, Brasília, v. 18, n. 39, p. 1-19, jul./dez., 2022. Disponível em:<  
<https://rbpg.capes.gov.br/rbpg/article/view/1894/980>>. Acesso em: 05 janeiro de 2025.

MENESEZ, T. M. O *et al.* Acolhimento e cuidado da enfermeira na estratégia saúde da família: percepções da pessoa idosa. **Rev. Min Enferm.** 2020;24:e-1304. Disponível em:<<https://periodicos.ufmg.br/index.php/rem/article/view/49946/40770>>. Acesso em: 05 janeiro de 2025.

REIS, P. S. O *et al.* Transfobia velada: Sentidos produzidos por enfermeiros (as) sobre o acolhimento de travestis e transexuais. . **rev.: fundam. care. online** 2021. jan/dez. 13: 80-85. Disponível em:< file:///C:/Users/avc/Downloads/7488-Texto%20do%20artigo-52873-2-10-20210210.pdf>. Acesso em: 05 janeiro de 2025.

RODRIGUES, J. S. F. R.; NASCIMENTO, R. C. S. Acolhimento na atenção básica: Uma revisão de literatura. **Revista Baiana de Saúde Pública**. v. 43, supl. 1, p. 169-181 jan./mar. 2019. Disponível em:< <https://rbsp.sesab.ba.gov.br/index.php/rbsp/article/view/3223/2631>>. Acesso em: 05 janeiro de 2025.

SILVA, T.F.; DAVID, H. M. S. L.; ROMANO, V.F. Análise do acolhimento a partir das relações na Atenção Básica no município do Rio de Janeiro. **Rev Bras Med Fam Comunidade**. Rio de Janeiro, 2020 Jan-Dez; 15(42):2326. Disponível em:<  
<https://rbmfc.org.br/rbmfc/article/view/2326/1559>>. Acesso em: 05 janeiro de 2025.

VERAS, P. H. L *et al.* Acolhimento de travestis e transexuais na atenção primária à saúde: uma revisão bibliográfica. **Rev Enferm Atual In Derme**. v. 95, n. 36, 2021 e-021177. Disponível em:<<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/06/1373694/katiasimoes20181179-outros-en.pdf>>. Acesso em: 05 janeiro de 2025.