

## INTERVENÇÃO NO ACOLHIMENTO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA EM SAÚDE: UMA EXPERIÊNCIA

**Resumo:** O presente artigo visou relatar a experiência de estudantes de enfermagem no planejamento e implementação de uma intervenção para sensibilizar profissionais da atenção primária à saúde sobre a prática do acolhimento. Para o desenvolvimento da intervenção foi aplicada a metodologia da problematização apoiada no Arco de Maguerez. A partir da observação da realidade, o tema acolhimento foi elencado e as demais etapas executadas. Na aplicação a realidade, quatro encontros com a equipe foram realizados a fim de sensibilizá-los a olhar para o processo de trabalho. Ainda, as acadêmicas desenvolveram uma reflexão crítica, sendo transformadora para a formação. Conclui-se que a experiência relatada demonstrou a importância da adoção de estratégias, como o Arco, que favoreçam a promoção de melhorias no processo de trabalho nos serviços, especialmente dos aspectos que interferem na qualidade do cuidado e satisfação dos usuários, a exemplo do acolhimento.

**Descritores:** Aprendizagem Baseada em Problemas, Enfermagem, Atenção Primária à Saúde, Acolhimento.

Intervention in reception in primary health care: an experience

**Abstract:** This article aimed to report the experience of nursing students in the planning and implementation of an intervention to sensitize primary health care professionals about the practice of user embracement. For the development of the intervention, the problematization methodology supported by the Maguerez' Arch was applied. From the observation of reality, the theme user embracement was listed and the other stages performed. In the application to reality, four meetings with the team were held in order to sensitize them to look at the work process. Furthermore, the academics developed a critical reflection, being transformative for the formation. It is concluded that the reported experience demonstrated the importance of the adoption of strategies, such as the Arc, that favor the promotion of improvements in the work process in services, especially aspects that interfere in the quality of care and satisfaction of users, such as user embracement.

**Descriptors:** Problem-Based Learning, Nursing, Primary Health Care, User Embracement.

La intervención en la recepción en la atención primaria de salud: una experiencia

**Resumen:** Este artículo miro relatar la experiencia de los estudiantes de enfermería en la planificación e implementación de una intervención para sensibilizar los profesionales de la atención primaria de salud sobre la práctica de el acogimiento. Para el desarrollo de la intervención se aplicó la metodología de problematización sustentada por el Arco de Maguerez. A partir de observación de la realidad, enumeró el tema de el acogimiento y realizaron los demás pasos. Aplicando la realidad, se realizaron cuatro reuniones con el equipo con el fin de sensibilizarlos para mirar el proceso de trabajo. Además, los estudiantes desarrollaron una reflexión crítica, transformadora para la formación. Se concluye que la experiencia reportada demostró la importancia de adoptar estrategias, como el Arco, que favorezcan la promoción de mejoras en el proceso de trabajo en los servicios, especialmente aspectos que interfieren con la calidad de la atención y la satisfacción del usuario, como el acogimiento.

**Descritores:** Aprendizaje Basado en Problemas, Enfermería, Atención Primaria de Salud, Acogimiento.

### Monalisa dos Santos Feitosa

Monalisa dos Santos Feitosa, Enfermeira pela Universidade de Brasília, Brasília, Distrito Federal, Brasil.

E-mail: [mona.hofs@gmail.com](mailto:mona.hofs@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7595-9062>

### Camila Simões Ribeiro

Enfermeira, Secretaria de Saúde, Brasília, Distrito Federal.

E-mail: [camilasibeiro@gmail.com](mailto:camilasibeiro@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8291-5524>

### Paulo Henrique Fernandes dos Santos

Docente, Mestre em Ciências e Tecnologias em Saúde pela Universidade de Brasília, Brasília, Distrito Federal, Brasil.

E-mail: [paulofs@unb.br](mailto:paulofs@unb.br)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4533-0129>

### Fernanda Letícia Frates Cauduro

Docente, Doutora em Ciências pela Universidade de São Paulo, Brasília, Brasil.

E-mail: [fernandacauduro@unb.br](mailto:fernandacauduro@unb.br)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4731-9217>

### Juliane Andrade

Docente, Doutora em Saúde Coletiva pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Brasília, Brasil.

E-mail: [juenf\\_andrade@yahoo.com.br](mailto:juenf_andrade@yahoo.com.br)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4321-0118>

Submissão: 12/11/2021

Aprovação: 27/04/2022

Publicação: 20/06/2022

### Como citar este artigo:

Feitosa MS, Ribeiro CS, Santos PHF, Cauduro FLF, Andrade J. Intervenção no acolhimento na atenção primária em saúde: uma experiência. São Paulo: Rev Recien. 2022; 12(38):375-384.

DOI: <https://doi.org/10.24276/rrecien2022.12.38.375-384>

## Introdução

O Sistema Único de Saúde (SUS) foi delineado na VIII Conferência Nacional de Saúde, consolidada a partir de amplo debate na sociedade brasileira. Como estratégia de fortalecimento do SUS, a Atenção Primária à Saúde (APS), também conhecida como Atenção Básica (AB), é considerada a porta de entrada do sistema e a estação articuladora e coordenadora das redes de atenção à saúde (RAS).

A Política Nacional de Atenção Básica (PNAB) se orienta pelos princípios da universalidade, acessibilidade, vínculo, continuidade do cuidado, integralidade da atenção, responsabilização, humanização, equidade e participação social, ou seja, os norteadores do modelo de atenção que tem a Estratégia de Saúde da Família (ESF) como estratégia prioritária<sup>1</sup>.

Nesse contexto, o Ministério da Saúde<sup>2</sup> implementou o Caderno de Atenção Básica nº 28 com o tema “Acolhimento à demanda espontânea”, ao observar que o acolhimento tem papel fundamental na organização do processo de trabalho e consequentemente na gestão do cuidado<sup>2</sup>.

Assim, o fortalecimento do vínculo entre a equipe e o usuário deve ser iniciado no acolhimento pois, qualifica o cuidado e possibilita olhar ampliado para as demandas.

O acolhimento é uma das diretrizes da Política Nacional de Humanização (PNH), a qual prevê a possibilidade de inovar as ações gerenciais para que ocorra a organização da gestão e da relação entre usuários, profissionais e equipes. Logo, é uma ação que visa fortalecer os vínculos e proporcionar o cuidado a partir das necessidades de saúde

apresentadas, levando em consideração as peculiaridades individuais e do território<sup>2</sup>.

Estabelecer o acolhimento no processo de trabalho das unidades básicas de saúde (UBS) pressupõe ampliar o acesso dos usuários a APS, financiamento do modelo de atenção à saúde e de remodelar o modo de cuidar conduzido por gestores e profissionais de saúde<sup>2</sup>.

O debate sobre mudanças nos modelos de atenção à saúde e nos modos de pensar e fazer perpassa pela formação profissional em saúde voltada para a APS. Nesse contexto, a enfermagem tem atribuições primordiais para a consolidação desse nível de atenção, especialmente pela capacidade de inovação, criatividade e versatilidade<sup>3</sup>.

A formação de enfermeiros, amparada pelo uso de novas abordagens pedagógicas com foco no protagonismo do estudante, críticos e reflexivos, possibilita a construção de competências para atuação na APS. Dentre essas se destaca a Metodologia da Problematização (MP), apoiada no Arco de Maguerez<sup>4</sup>.

Baseada na pedagogia libertadora de Paulo Freire, atualmente em sua terceira versão, essa metodologia ativa pressupõe que o conhecimento e a aprendizagem surgem da compreensão de uma determinada realidade, que pode ser observada e analisada por diferentes visões e concepções<sup>4</sup>.

Neste contexto, utilizar o Arco no cenário de internato de enfermagem na APS permite o início da transformação nas práticas pedagógicas e corrobora para a consolidação das Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) do Curso de Enfermagem, onde a formação deve assegurar o atendimento das necessidades sociais perante o SUS com base na busca

de conhecimento, agregando a teoria e prática. Sendo assim, as metodologias ativas são recomendadas para desenvolver as competências e habilidades na formação do enfermeiro<sup>5</sup>.

## Objetivo

Este estudo tem o intuito de relatar a experiência de estudantes de enfermagem no planejamento e implementação de uma intervenção para sensibilizar profissionais da APS sobre a prática do acolhimento.

## Material e Método

A experiência relatada aborda uma intervenção voltada a transformação do acolhimento em uma UBS do DF, realizada por cinco acadêmicas do nono semestre do curso de Enfermagem da Universidade de Brasília (UnB), inscritas na disciplina de Estágio Supervisionado 1 (ES1) que prevê a imersão na APS. Neste cenário os estudantes protagonizam ações visando melhorias de aspectos dos processos de trabalho, como o acolhimento.

À época da intervenção, a UBS, campo de estágio, era formada por quatro equipes da ESF, cada uma composta por um enfermeiro, um médico e dois auxiliares de enfermagem. Além desses profissionais, a equipe integrava dois dentistas, um farmacêutico, uma gerente e uma supervisora, ambas com formação em odontologia, e outros profissionais do setor administrativo. Apesar da portaria nº 77/2017<sup>6</sup> do Governo do Distrito Federal (DF) adotar para a APS o modelo da ESF, a UBS não contava com agentes comunitários de saúde (ACS), integrantes essenciais para a implantação efetiva do modelo.

Na disciplina de ES1, os acadêmicos são incentivados para o desenvolvimento de competências necessárias para o gerenciamento e o processo de cuidar da enfermagem e de saúde nos

serviços públicos da rede básica do SUS. No decorrer do processo de aprendizagem, é proposto o desenvolvimento de um projeto de intervenção a fim de contribuir na qualificação da gestão e/ou na atenção à saúde dos usuários.

O tema acolhimento foi selecionado a partir da aplicação da MP apoiada pelo Arco de Maguerez, estratégia pedagógica adotada. Para o uso da metodologia ativa selecionada, a ementa e objetivos da disciplina foram apresentados à gestora da UBS, bem como o Arco e suas fases.

Com o aceite da proposta de trabalho, as equipes que compõem as equipes de saúde foram sensibilizadas para as ações que seriam desenvolvidas. O envolvimento da equipe, isto é, dos sujeitos que fazem parte da realidade, é primordial para efetividade da intervenção. Logo, as acadêmicas iniciaram as etapas do Arco que consistem em: 1. observação da realidade, 2. pontos-chave, 3. teorização, 4. hipótese de solução e 5. aplicação à realidade<sup>4</sup>.

Na primeira etapa, de observação da realidade, são reunidas informações sobre as fragilidades encontradas no local, ou seja, os problemas. Assim, dentre os problemas encontrados é preciso eleger aquele que será trabalhado, levando em consideração a governabilidade dos envolvidos e a necessidade do serviço<sup>4</sup>.

Na segunda etapa, são definidos os pontos-chave na intenção de compreender o problema elencado e resgatar conhecimentos prévios. A partir disso, o facilitador promove a reflexão para o entendimento da complexidade do problema, diante dos diversos fatores que o determinam. Esta etapa resulta na

síntese dos pontos que devem ser estudados para melhor compreensão do problema<sup>4</sup>.

A terceira etapa, teorização, é a consolidação do conhecimento, que será guiada pelos pontos-chave. Consiste em consultas às bases científicas para responder as perguntas elaboradas. Uma teorização bem realizada contribui para a quarta fase, a elaboração de hipótese de solução, na qual os envolvidos utilizam da criatividade para encontrar alternativas para resolver o problema<sup>4</sup>.

Por fim, na etapa de aplicação à realidade elege-se uma ou mais alternativas das hipóteses elaboradas com base naquelas que considerarem aplicáveis à realidade. Tais processos permitem aos envolvidos o exercício da responsabilidade e compromisso social, visando transformar em algum grau a realidade observada<sup>4</sup>.

## Resultados e Discussão

No intuito de propor um processo de aprendizagem crítico-reflexivo, realizado de forma horizontal e construtiva, a intervenção foi realizada a partir do Arco de Maguerez, incorporada na perspectiva das acadêmicas.

No início do ES1 as alunas identificaram fragilidades no serviço, tais como: farmácia pequena e com dificuldades de manuseios de medicamentos (à época da intervenção); falta de orientações quanto aos serviços de odontologia; necessidade de realização de grupos de educação em saúde; desmotivação dos profissionais; ausência do acolhimento em todos os encontros existentes do usuário com o serviço; profissionais insatisfeitos com a organização da UBS; sobrecarga da equipe técnica de enfermagem e

falta de recursos visuais nas salas de atendimento.

Diante das fragilidades levantadas, para a eleição do problema a ser trabalhado, foi considerada a governabilidade das acadêmicas em realizar a intervenção e a necessidade prioritária da equipe. Logo, foi eleito como temática de trabalho o acolhimento.

Tal escolha teve como determinante a questão ética do profissional que pratica o ato de acolher, tendo em vista o seu compromisso e responsabilidade em olhar para as necessidades de saúde dos usuários.

Foi observado pelas acadêmicas a visão reducionista do acolhimento, ligado ao modelo tradicional da conduta de triagem, focada na doença, ausência da escuta qualificada e a dificuldade de inserção do cuidado humanizado no processo de trabalho. Como também, pela identificação de dificuldades dos usuários de acesso ao serviço pela ausência do acolhimento nos vários pontos de encontro do usuário com os profissionais de saúde.

A partir da escolha da fragilidade, a segunda etapa do Arco, pontos-chave, foi construída em conjunto com as acadêmicas e a professora. Deste modo, as questões elaboradas foram: O que é acolhimento? Em que espaço o acolhimento acontece? Como pode ser organizado o acolhimento na UBS? De que maneira o acolhimento contribui para a organização do processo de trabalho? Quais

recursos disponíveis para promover melhorias no acolhimento?

A teorização foi realizada, e encontra-se sintetizada no quadro 1.

**Quadro 1.** Pontos-chave e teorização sobre acolhimento no contexto da Atenção Básica de Saúde.

Pontos chave	Teorização	
	Referência	Conteúdo
O que é acolhimento?	Brasil, 2010 <sup>7</sup>	Acolhimento é conhecer o indivíduo por completo, contemplando o processo de saúde ou doença, cujo “estar perto” é essencial na inclusão do usuário nas relações desenvolvidas.
Como pode ser organizado o acolhimento na UBS?	Brasil, 2013 <sup>2</sup>	Segundo o Caderno de Atenção Básica, há três dimensões construtivas do acolhimento. As estratégias abrangem o acolhimento como mecanismo de ampliação/facilitação do acesso; como postura, atitude e tecnologia do cuidado; e como dispositivo de reorganização do processo de trabalho em equipe.
De que maneira o acolhimento contribui para a organização do processo de trabalho?	Brasil, 2016 <sup>8</sup>	O acolhimento é uma estratégia de interferência nos processos de trabalho e que se constitui como parte do processo de mudança de atitude dentro do serviço de saúde. É preciso reorganizar o serviço a partir da problematização dos processos de trabalho.
Quais recursos disponíveis para promover melhorias no acolhimento?	Brasil, 2010 <sup>7</sup>	Mudanças na reorganização do serviço de saúde e no espaço físico, como a elaboração de Projetos Terapêuticos Singulares (PTS); ampliação no espaço de fala individual e coletiva; readequação do espaço físico para oferecer as ações de saúde.

Fonte: adaptado de Veiga et al., 2020<sup>9</sup>.

Após apresentação prévia à gerente da UBS das possibilidades de intervenção junto à equipe, foram definidas as seguintes hipóteses de solução: 1-Envio de convites personalizados para os profissionais participarem de encontros com objetivo de sensibilização a respeito do acolhimento; 2- Realização de quatro encontros com duração média de 50 minutos. Para que toda a equipe participasse da intervenção foi proposto a divisão desta em dois grupos, para que não houvesse descontinuidade do processo de trabalho; 3- Realização da dinâmica “anjo”; 4- Aplicação da matriz FOFA<sup>10</sup>; 5- Elaboração e distribuição de material informativo aos profissionais da UBS.

O envio de convite personalizado aos profissionais foi efetivo e todos participaram do primeiro encontro cujo objetivo foi sensibilizá-los sobre o acolhimento na APS. Para tal, realizou-se uma atividade de aquecimento a qual contemplou explicar a proposta da atividade e iniciar com a abordagem do tema. Como a teorização trouxe a importância do preparo da equipe e integração desta, foi proposto uma dinâmica transversal a todos os encontros com o intuito de criar ou aumentar a empatia entre a equipe e motivá-los ao cuidado interno. A esta dinâmica foi dado o nome de “anjo”. Esta tem a mesma proposta da brincadeira do amigo secreto, mas as trocas realizadas são de

motivação e cuidado do “anjo” (presentes, frases gentis e motivadoras, entre outras) com o seu “protegido”.

Para a abordagem e reflexão sobre a temática acolhimento, foi aplicada a atividade “Quem sou eu”, da qual cada membro da equipe recebia uma palavra que estava relacionada com acolhimento, esta era colocada na testa, de forma que os demais tinham que “conceituar” a palavra para que a pessoa descobrisse qual aspecto do acolhimento ela estava representando.

O segundo encontro teve como proposta aplicar a matriz FOFA, que permite identificar as forças, oportunidades, fraquezas e ameaças percebidas pela equipe para a realização do acolhimento. Antes de iniciar com a estratégia, foi entregue um folder (Figura 1) sobre a implementação do Acolhimento Nota 10 na Unidade, elaborado pelas acadêmicas. As informações do folder tinham a pretensão de sensibilizar a equipe para olhar para o seu processo de trabalho e identificar os elementos da matriz.

Figura 1. Folder explicativo: Diferença entre triagem e acolhimento.



A teorização proporcionou às acadêmicas entenderem que a hipótese de solução deveria conter elementos que sensibilizassem e envolvessem a equipe para o acolhimento como uma diretriz da PNH e como uma possibilidade de organização do processo de trabalho. Neste sentido, a atividade proposta no terceiro encontro, após a aplicação da matriz FOFA, foi que os membros da equipe enxergassem o acolhimento pela ótica dos usuários. Desta maneira, o encontro foi denominado “Sentindo na Pele”, momento em que os profissionais acompanhariam o itinerário do usuário desde a entrada na UBS até a sua saída. Cada membro da equipe deveria realizar este trajeto com um usuário. Para isso deveriam estar sem jaleco, se apresentar ao usuário, relatar a proposta e acompanhá-lo após o consentimento.

A proposta de dinâmica estipulada para o terceiro encontro teve como intuito evidenciar a qualidade do acolhimento prestado pelos profissionais de saúde da unidade, porém não foi possível de ser realizada, devido à alta demanda e absenteísmo de profissionais na semana que ocorreria a atividade. Deste modo, foi designado um momento para que eles relatassem suas experiências como usuários do SUS. A partir dessa visão, os profissionais da unidade deveriam repensar sobre a forma com que eles ofertavam o atendimento em saúde.

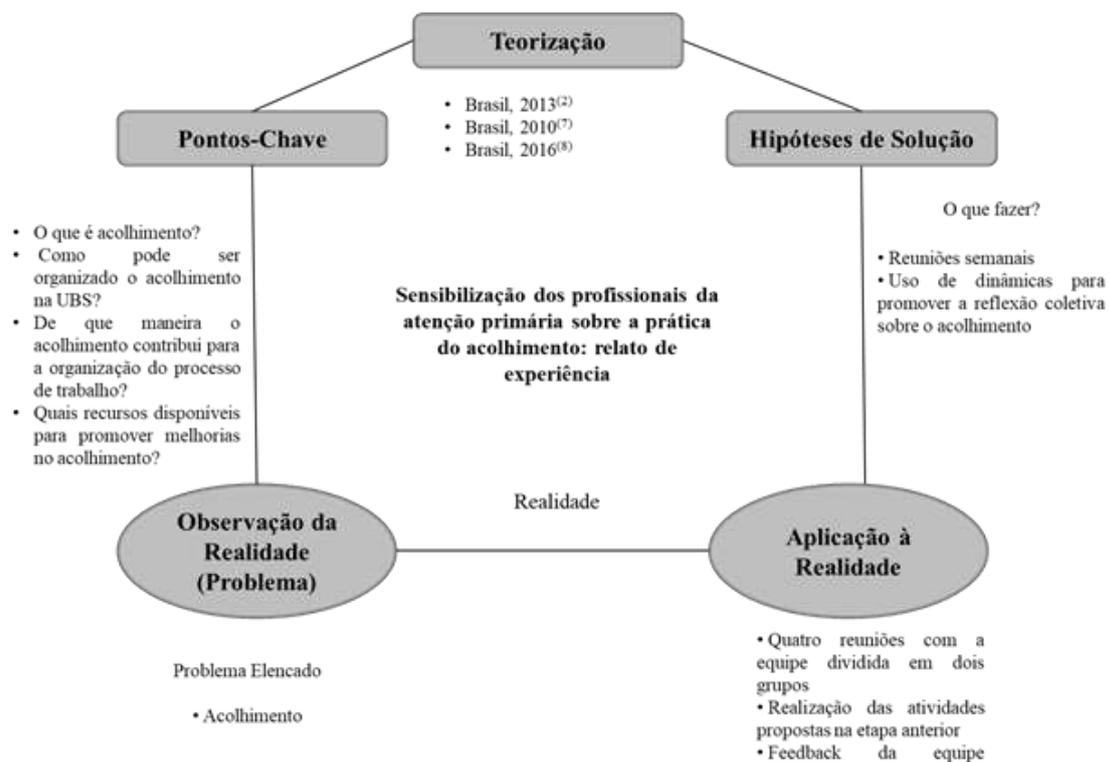
Por fim, o último encontro trouxe o feedback das etapas e dos encontros propostos, e finalmente, a revelação da dinâmica do “anjo”.

No feedback todos elogiaram as atividades e a maneira como foi dada autonomia para que tirassem as conclusões sobre o acolhimento de qualidade e sobre as reflexões realizadas para que o processo de trabalho seja transformado, a partir da discussão coletiva.

Para a revelação do anjo os dois grupos foram reunidos. Neste momento foi possível observar a melhora da integração entre a equipe e o clima organizacional. Tal sensação foi afirmada pelo pedido que fizeram à gerência de manter dinâmica entre os membros.

Dessa maneira, percebeu-se durante o processo de desenvolvimento do Arco de Magueréz, que as acadêmicas desenvolveram uma reflexão crítica, buscando referências que contribuíssem para responder às questões levantadas e que todos os processos foram transformadores na esfera da formação acadêmica. A execução das ações propiciou um ambiente mais leve, descontraído e com atendimento qualificado, diferente da situação encontrada nos primeiros dias de estágio supervisionado. A figura 2 traz a síntese do desenvolvimento do Arco de Magueréz pelas acadêmicas, adaptado de Cortes<sup>11</sup>.

Figura 2. Aplicação do Arco de Maguerez.



Foi possível depreender que esta experiência obteve êxito na intervenção de sensibilização dos profissionais da APS sobre a prática do acolhimento e foi ao encontro do modelo contra-hegemônico, que tem como proposta a escuta e o cuidado centrado nas necessidades do paciente<sup>8</sup>.

A complexidade da APS pela responsabilidade sanitária e consequentemente pelas demandas sociais, traz a necessidade do preparo das equipes para o acolhimento. Assim, falar de acolhimento na APS é essencial, pois é porta de entrada dos usuários no SUS, sendo ordenadora do cuidado da Rede de Atenção à Saúde. Deste modo, é primordial que a organização do processo de trabalho seja pautada na diretriz do acolhimento para o cuidado integral da população<sup>2,8</sup>. Então, para

suprir as demandas é necessário que as equipes discutam as principais atividades a serem desenvolvidas para que ocorra o acolhimento.

Ressalta-se que o acolhimento não se restringe a um espaço físico e não é uma ação designada para uma única profissão, mas sim uma ferramenta necessária a todos os profissionais com o intuito de assistir os usuários em suas necessidades de saúde, de forma integral e humanizada, no âmbito individual e do território. A formação técnica, muitas vezes voltada apenas para a execução de tarefas, não possibilita proximidade e empatia com o usuário, além do compromisso interdisciplinar no contexto da execução do processo de trabalho<sup>12</sup>.

Quanto aos usuários, estes conseguem perceber quando são bem acolhidos ou não, avaliando mal o cuidado quando não se sentem

acolhidos e avaliando bem quando recebem atenção e conseguem estabelecer diálogo com os profissionais, mesmo frente a obstáculos<sup>13</sup>.

Neste contexto, as universidades públicas, parte do SUS, tem o compromisso de preparar futuros profissionais de saúde com um olhar mais humano e estimular o pensamento crítico-reflexivo no processo de ensino-aprendizagem, utilizando como ferramentas pedagógicas as MA<sup>5,8</sup>. Destarte, a utilização do Arco de Magueréz pode ser considerada uma ferramenta valiosa para a formação em saúde e para a defesa do SUS.

Os pressupostos de Paulo Freire vêm apoiando estas propostas a partir da pedagogia crítica libertadora com base na construção de espaços dialógicos, através de relações horizontais que permitam o conhecimento crítico e reflexivo, capaz de estimular o rompimento com a passividade dos educandos, muitas vezes vivenciadas nos métodos de ensino tradicionais. Ainda, considera que a educação é fiel quando é problematizada, o que permite a aproximação dos educandos com a realidade e a sua transformação<sup>11,14</sup>.

Com base na experiência relatada, pode-se afirmar que o uso da MP pautada no Arco permite a aprendizagem articulando a teoria e a prática, ao viabilizar a aproximação com a realidade, valorizando a construção do conhecimento a partir das necessidades dos serviços e/ou da população. Assim, essas

estratégias podem enaltecer os processos de comunicação, flexibilidade e tomada de decisão frente às situações vivenciadas no sistema de saúde<sup>9</sup>.

O Brasil é um dos países que utilizam o sistema universal de saúde, garantindo o direito de cada cidadão ao acesso aos serviços de forma universal, integral e com equidade<sup>7</sup>. Contudo, é o único país que os gastos privados superam o público, pois a política da austeridade impulsiona os limites de um sistema com financiamento escasso há pelo menos 30 anos<sup>15</sup>.

Destarte, formar profissionais críticos-reflexivos baseados na utilização de MA como métodos de ensino é prestar cuidado humanizado e útil, de modo que atenda aos princípios do SUS, pois a formação estimula a solução de problemas reais dos serviços de saúde, independente do nível de atuação. Logo, cumprem-se as propostas das DCN, quando sugerem esse tipo de metodologia de ensino para defender o SUS diante da situação vivida no país<sup>5</sup>.

## Considerações Finais

A experiência relatada demonstrou a importância da adoção de estratégias, como o Arco de Magueréz, que favoreçam a promoção de melhorias no processo de trabalho nos serviços de saúde, especialmente dos aspectos que interferem na qualidade do cuidado e satisfação dos usuários, a exemplo do acolhimento.

À luz desta experiência vivenciada por estudantes de enfermagem pode-se afirmar que a implementação do Arco, ao propor mudanças em aspectos da realidade, exige planejamento cuidadoso

e estrita articulação com os profissionais de saúde, uma vez que eles precisam reconhecer que as intervenções propostas podem agregar na sua prática e propiciar o alcance dos objetivos junto aos usuários.

Por meio da intervenção implementada foi possível sensibilizar os profissionais sobre a importância da prática do acolhimento enquanto ação contínua nos ambientes da unidade, tendo como ponto de partida reflexões e identificação de fragilidades no seu próprio fazer.

Ressalta-se a necessidade de investir na educação permanente nos ambientes de saúde, visando qualificar os profissionais para acolher os usuários e agregar outras práticas humanizadas em suas rotinas, como caminhos possíveis para a efetivação dos princípios de universalidade, integralidade e equidade previstos pelo SUS.

## Referências

1. Brasil. Ministério da Saúde. Portaria nº 2.436, de 21 de setembro de 2017. Revisão de diretrizes para a organização da Atenção Básica, no âmbito do Sistema Único de Saúde. Brasília: DF. 2017.
2. Brasil. Ministério da Saúde. Acolhimento à demanda espontânea. Cadernos de Atenção Básica, nº 28, Vol. I. Brasília: DF. 2013.
3. Thume E, Fehn AC, Acioli S, Fassa MEG. Formação e prática de enfermeiros para a Atenção Primária à Saúde - avanços, desafios e estratégias para fortalecimento do Sistema Único de Saúde. Saúde Debate. 2018; 42(1):275-288.
4. Berbel NAN. A utilização da Metodologia da Problematização com o Arco de Maguerez no Cuidar em Saúde. In: França FCV, et al, organizadores. O processo de ensino aprendizagem de profissionais de saúde: a metodologia da problematização por meio do Arco de Maguerez. Editora Teixeira - Universidade de Brasília. 2016; 102-119.
5. Brasil. Câmara Nacional de Educação. Resolução CNE/CES nº 573, de 31 de Janeiro de 2018. 2018. Disponível em: <[https://www.in.gov.br/materia/-/asset\\_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/4874309](https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/4874309)>.
6. Distrito Federal. Secretaria do Estado de Saúde do Distrito Federal. Portaria n. 77, de 14 de fevereiro de 2017. Estabelece a Política de Atenção Primária à Saúde do Distrito Federal. 2017. Disponível em: <[http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/b41d856d8d554d4b95431cdd9ee00521/ses\\_prt\\_77\\_2017.html](http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/b41d856d8d554d4b95431cdd9ee00521/ses_prt_77_2017.html)>. Acesso em 30 set 2021.
7. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. Acolhimento nas práticas de produção da saúde. Disponível em: <[http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento\\_praticas\\_producao\\_saude.pdf](http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento_praticas_producao_saude.pdf)>. Acesso em 01 out 2021.
8. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Acolhimento na Gestão e o Trabalho em Saúde. Biblioteca Virtual em Saúde. 2016.
9. Veiga GA, Araujo MC, Cauduro FLF, Andrade J. Metodologia ativa no estágio supervisionado de enfermagem: inovação na Atenção Primária à Saúde. Revista Baiana Enfermagem. 2020. Disponível em: <<https://periodicos.ufba.br/index.php/enfermagem/article/view/34857/20831>>. Acesso em 01 out 2021.
10. Souza e Souza LP, Souza AMV de, Pereira KG, Figueiredo T, Bretas TCS, Mendes MAF, et al. Matriz swot como ferramenta de gestão para melhoria da assistência de enfermagem: estudo de caso em um hospital de ensino. Rev G&S. 2017; 4(1):1633-4.
11. Cortes LF, Padoim SMM, Berbel NAN. Metodologia da problematização e Pesquisa Convergente Assistencial: proposta de práxis em pesquisa. Rev Bras de Enferm. 2018; 71(2):440-445.
12. Carrapato JFL, Castanheira ERL, Placideli N. Percepções dos profissionais de saúde da atenção primária sobre qualidade no processo de trabalho. Saúde e Sociedade. 2018; 27(2):518-530.
13. Gomide MFS, Pinto IC, Bulgarelli AF, Santos ALP, Serrano GMP. A satisfação do usuário com a atenção primária à saúde: uma análise do acesso e acolhimento. Interface. 2018; 22(65):387-398.
14. Freire P. Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa. 11ª. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra. 1999.
15. Drummond C. Esmagado entre austeridade e interesses privado, SUS é indispensável. 2018. Disponível em: <<https://envolverde.com.br/esmagado-entre-austeridade-e-interesse-privado-sus-e-indispensavel/>>. Acesso em 01 out 2021.