

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
FACULDADE DE MEDICINA
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM MEDICINA DA FAMÍLIA E COMUNIDADE

Danilo Andrade Lima

**IMPLEMENTAÇÃO DO ACOLHIMENTO NA UNIDADE GERCIONE PEREIRA DE
ANDRADE EM PRESIDENTE JUSCELINO - RN**

Belo Horizonte

2024

Danilo Andrade Lima

**IMPLEMENTAÇÃO DO ACOLHIMENTO NA UNIDADE GERCIONE PEREIRA DE
ANDRADE EM PRESIDENTE JUSCELINO - RN**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização Medicina da Família e Comunidade, Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial para obtenção do Certificado de Especialista.

Orientador: Professor(a) Zilda Cristina dos Santos.

Belo Horizonte

2024



UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
FACULDADE DE MEDICINA
NESCON - NÚCLEO DE EDUCAÇÃO EM SAÚDE COLETIVA

FOLHA DE APROVAÇÃO

Aos 18 do mês de julho de 2024 , a Comissão Examinadora designada pela Coordenação do Curso de Especialização em Medicina de Família e Comunidade (CEMFC) se reuniu para avaliar o Trabalho de Conclusão de Curso do(a) aluno(a) Danilo Andrade Lima intitulado "Implementação do acolhimento na Unidade Gercione Pereira de Andrade em Presidente Juscelino RN" , requisito parcial para a obtenção do Título de Especialista em Medicina de Família e Comunidade. A Comissão Examinadora foi composta pelos avaliadores Edison Jose Correa, Zilda Cristina dos Santos e Fernanda Castro. O TCC foi aprovado com a nota 100.

Esta Folha de Aprovação foi homologada pela coordenação do CEMFC nos 07 do mês de julho de 2025 pelo então coordenador Prof. Marcelo Pellizzaro Dias Afonso.

Belo Horizonte, data da assinatura eletrônica.

Prof. Marcelo Pellizzaro Dias Afonso

Coordenador do Curso de Especialização em Medicina de Família e Comunidade - CEMFC



Documento assinado eletronicamente por **Marcelo Pellizzaro Dias Afonso, Professor do Magistério Superior**, em 17/07/2025, às 10:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Gabriel Henrique Silva Teixeira, Secretário(a) administrativo(a)**, em 17/07/2025, às 15:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufmg.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **4359763** e o código CRC **FA12AE14**.

RESUMO

O acolhimento é uma diretriz fundamental da Atenção Primária à Saúde, visando garantir atendimento humanizado e resolutivo. Este, o acolhimento, constitui em uma ferramenta para fortalecer o vínculo entre os usuários e os profissionais da unidade de saúde, assim como é fundamental para a organização dos serviços de uma unidade básica de saúde, uma vez que a não organização dos serviços pode gerar insatisfação dos usuários e sobrecarga de trabalho. Considerando isso, este trabalho tem como objetivo a implementação do acolhimento na Unidade Básica de Saúde Gercione Pereira de Andrade, com vistas a melhorar a qualidade do atendimento e a eficiência dos serviços. Os caminhos metodológicos utilizados foram a revisão bibliográfica no Banco de dados da Biblioteca Virtual em Saúde, Scielo, Google Acadêmico e sites do Governo Federal. Espera-se melhoria na qualidade do atendimento, aumento da satisfação dos usuários e maior eficiência dos serviços. Portanto, reconhece que o acolhimento é fundamental para organização dos serviços na atenção primária, o que contribui diretamente nas qualidades dos serviços prestados e na adesão das pessoas aos serviços.

Palavras-chave: acolhimento; atenção primária à saúde; humanização da assistência.

ABSTRACT

User Embracement is a fundamental guideline of Primary Health Care, aiming to guarantee humanized and resolute care. This, User Embracement, constitutes a tool to strengthen the bond between users and professionals of the health unit, as well as being fundamental for the organization of services in a basic health unit, since the non-organization of services can generate user dissatisfaction and work overload. Considering this, this work aims to implement User Embracement at the Gercione Pereira de Andrade Basic Health Unit, with a view to improving the quality of care and the efficiency of services. The methodological paths used were the bibliographic review in the Virtual Health Library Database, Scielo, Google Scholar and Federal Government websites. Improvement in the quality of service, increased user satisfaction and greater efficiency of services are expected. Therefore, it recognizes that User Embracement is fundamental for the organization of services in primary care, which directly contributes to the quality of the services provided and people's adherence to services.

Keywords: user embracement; primary health care; humanization of assistance.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	6
2. JUSTIFICATIVA	9
3. OBJETIVOS	10
4. METODOLOGIA	11
5. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	12
6. RESULTADOS ESPERADOS	15
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	16
REFERENCIAS	17
ANEXO 1 - CRONOGRAMA	19

1. INTRODUÇÃO

A organização dos atendimentos na Atenção Primária à Saúde (APS), com objetivo de melhorar a utilização dos serviços de saúde, é um dos grandes desafios do Sistema Único de Saúde (SUS). A facilidade no acesso à saúde através da atenção primária e das Unidades Básicas de Saúde (UBS), é primordial para garantia ao direito à saúde, já que se trata da porta de entrada e organizadora das Redes de Atenção à Saúde (RAS) pertencentes ao Sistema Único de Saúde (SUS). Contudo, as problemáticas estruturais e regulamentares dos serviços acabam por constituir uma barreira de acesso ao atendimento nas UBS, podendo contrair o direito à saúde (SANTOS; NUNES, 2023).

A APS é a porta de entrada preferencial para o SUS no Brasil, desempenhando um papel crucial na promoção da saúde, prevenção de doenças e na organização dos serviços de saúde. O acolhimento, uma das diretrizes fundamentais da APS, visa assegurar que todos os usuários recebam atendimento adequado, humanizado e resolutivo. No entanto, a implementação eficaz do acolhimento ainda enfrenta desafios significativos, como a falta de capacitação dos profissionais de saúde, recursos insuficientes e barreiras organizacionais (SILVA; SOUZA; PEREIRA, 2018).

O acolhimento, compondo espaço físico e processo de trabalho, é o primeiro contato dos usuários com os serviços, é através dele que se analisa os contextos de saúde, elenca as demandas, queixas com relação à saúde, sendo inclusive o momento propício para a constituição de vínculo. A Política Nacional de Atenção Básica - PNAB, orienta que é essencial a passagem de todos os usuários pelo acolhimento nos serviços de saúde, compreendendo as demandas agendadas, espontâneas, agudas, fora de área, entre outras (SALLES et al., 2016).

O momento do acolhimento é, ainda, uma das principais oportunidades em que podem ser exercidos equidade, fortalecimento do vínculo dos usuários com os trabalhadores de saúde, longitudinalidade, resolutividade e adesão ao tratamento. O acolhimento da demanda espontânea na APS, tem como uma potencialidade o acesso aos serviços por meio do primeiro contato. Para sua execução é necessário que os estejam configurados no sentido de atender às necessidades de forma apropriada no momento da procura do usuário (SOMBRA NETO et al., 2022).

A Medicina da Família e Comunidade no Brasil vem realizando um novo modelo de reorganização do acesso, redefinindo o fluxo de acolhimento dos pacientes e de

agendamento de consultas. A Política de Humanização do Ministério da Saúde (Humaniza SUS), elabora que o acolhimento vai além da recepção do usuário, e considera todas as conjunturas da atenção a partir do primeiro contato na rede, provendo a acessibilidade universal, a qualificação das relações e da escuta, e a atenção às necessidades que são indispensáveis para o desenvolvimento do serviço, ofertando resolutividade às demandas dos usuários em tempo oportuno a partir do atendimento (RIBEIRO et al., 2022).

A Unidade Básica de Saúde Gercione Pereira de Andrade é a principal UBS das 5 existentes no município de Presidente Juscelino, interior do Estado do Rio Grande do Norte, a aproximadamente 79,3km da capital Natal -- RN. A população adscrita à UBS é composta por 4.534 cidadãos ativos, sendo 77,15% considerados pardos, 52,58% são do sexo feminino e, quanto a distribuição de faixa etária, 27,73% são pessoas entre 0-19 anos, 55,99% entre 20-60 anos e 16,28% são maiores que 60 anos (BRASIL, 2024).

Segundo o último censo de 2022 do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o município possui uma extensão territorial de 217,539km², 10.125 habitantes, com salário médio mensal de 1,6 salários-mínimos, sendo que 52,4% da população possui rendimento mensal de até meio salário-mínimo por pessoa. O PIB per capita era de R\$ 10.267,49, sendo a principal atividade econômica a prática da agricultura (IBGE, 2022).

Acredita-se que um ponto importante para melhoria e implementação do acolhimento é a Educação em Saúde voltada para as normativas que discutem acesso e a apropriação delas pelos profissionais, como o primeiro passo para a compreensão e reflexão do enfrentamento das barreiras materiais do cotidiano em relação ao acesso. Pois se existem falhas nelas é a partir da mudança das legislações que podemos atuar de forma a garantir o acesso, porém analisando as legislações com base nos princípios e diretrizes podemos afirmar que elas colaboram para o acesso da população.

Reformular o processo de trabalho para que dê conta das demandas cotidianas dos usuários buscando a garantia do acesso. Transformar o processo de análise da realidade, educação permanente, favorece para criar um processo de trabalho mais organizado e resolutivo, conseqüentemente podendo melhorar o acolhimento e o atendimento da população (SANTOS; NUNES, 2023).

Portanto, apesar de sua importância comprovada, o processo de acolhimento ainda apresenta muitas fragilidades a serem superadas na realidade da APS. Além disso, existem poucas publicações científicas voltadas para essa abordagem nos últimos anos. Dessa forma, necessita-se de novos estudos sobre a temática no intuito de buscar ferramentas para tornar o acolhimento mais efetivo, humanizado e qualificado.

2. JUSTIFICATIVA

A acolhimento na atenção primária é uma ferramenta essencial para o melhor planejamento e atuação das equipes de saúde, uma vez que permite a organização do acesso, priorização dos atendimentos e redução da sobrecarga de trabalho devido à demanda espontânea.

A realidade de muitas unidades básicas de saúde é a de distribuição diária de fichas de atendimento, que submete a população a enfrentar filas sob o risco de não conseguir o atendimento quando necessário, gerando atraso na identificação e resolução de problemas, ao passo que demandas menos urgentes acabam passando a frente.

O acolhimento permite, ainda, identificar casos que não necessariamente precisam do atendimento médico para serem resolvidos. Diversas situações podem ser resolvidas ainda no acolhimento ou serem encaminhadas para outros profissionais como os enfermeiros, que conseguem resolver parte da demanda, reduzindo a fila para atendimento médico.

A UBS Gercione Pereira de Andrade não possui uma rotina de acolhimento implementada. As demandas são atendidas mediante a entrega de fichas e encaminhamento dos pacientes ao atendimento médico, sem que haja qualquer tipo de classificação desta demanda ou realização de uma escuta inicial. Devido ao número limitado de atendimentos, demandas mais urgentes podem não ser atendidas em detrimento de demandas menos urgentes e/ou que não necessitariam do atendimento médico para serem solucionadas. Essa realidade acaba atrasando a resolução de problemas de saúde, aumenta a insatisfação da população, sobrecarrega o profissional médico e torna subaproveitada a atuação dos demais profissionais que compõem a equipe.

Estudos têm mostrado que o acolhimento adequado pode reduzir o número de atendimentos de urgência e emergência, melhorar a satisfação dos usuários e aumentar a adesão aos tratamentos propostos (SILVA ET AL., 2010). Diante disso, este trabalho justifica-se pela necessidade de identificar propostas viáveis e eficazes para implementar o acolhimento na UBS em questão, contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços de saúde e para a promoção da saúde pública de forma mais abrangente.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo geral

Implementar o acolhimento na Unidade Básica de Saúde Gercione Pereira de Andrade por meio da educação continuada e qualificação dos serviços de saúde no município de Presidente Juscelino – RN.

3.2 Objetivos específicos

- Identificar os desafios mais relevantes enfrentados pela UBS na implementação das práticas de acolhimento.
- Realizar momentos de educação em saúde de forma contínua com a população adscrita da unidade.
- Propor estratégias de capacitação e educação continuada para os profissionais no contexto do acolhimento.

4. METODOLOGIA

O Diagnóstico Situacional da área de abrangência da ESF Gercione Pereira de Andrade foi obtido por meio do método de Estimativa Rápida e observação ativa da rotina da unidade.

Para o desenvolvimento do plano de intervenção foi utilizado o método de Planejamento Estratégico Situacional - PES. Tomou-se como referência o que foi exposto no módulo de Planejamento (CAMPOS; FARIA e SANTOS, 2010) do curso de especialização em Medicina de Família e Comunidade da UFMG, além de uma revisão narrativa da literatura sobre o tema.

Na ESF Gercione Pereira de Andrade o problema identificado como prioritário foi a ausência da realização da prática do Acolhimento. Uma vez definido o problema, a próxima etapa foi a descrição do problema selecionado. Em seguida, foi feito a elaboração de um plano de ação, seguida do desenho das operações, entendido como uma forma de sistematizar propostas de solução para o enfrentamento do problema em questão.

Foram identificados os recursos críticos a serem consumidos para execução das operações que constitui uma atividade fundamental para análise da viabilidade do plano. Além disso, foram identificados os atores que controlam os recursos críticos e sua motivação em relação a cada operação, propondo em cada caso ações estratégicas para motivar os atores identificados.

Para a elaboração do plano operativo, foi feita uma reunião com todos os membros envolvidos no planejamento, no qual ficou definido por consenso a divisão de responsabilidades e os prazos para a realização de cada produto.

Para o embasamento teórico foi feita uma pesquisa nas bases de dados da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), utilizando-se os seguintes descritores: Acolhimento, Atenção Primária à Saúde, Humanização da Assistência.

5. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

O acolhimento constitui uma prática central na APS, sendo definido pelo Ministério da Saúde como a recepção e escuta qualificada dos usuários que procuram os serviços de saúde, buscando identificar suas necessidades e oferecer a melhor resposta possível (BRASIL, 2017). O acolhimento é uma diretriz transversal que deve permear todas as ações na APS, promovendo a humanização do atendimento e garantindo o acesso universal aos serviços.

O acolhimento é fundamental para a humanização dos serviços de saúde, pois promove um ambiente onde os usuários se sentem valorizados e respeitados. Essa prática melhora a relação entre os profissionais de saúde e os usuários, contribuindo para a qualidade do atendimento e a satisfação dos usuários (SILVA et al., 2010). Além disso, o acolhimento facilita o acesso aos serviços de saúde, garantindo que todas as pessoas, independentemente de sua condição, possam receber atendimento adequado (GOMES; CARVALHO, 2019).

A abordagem de situações como a de pacientes classificados como "fora de área" por pertencer a adstrição de outra unidade de saúde também é abordada no acolhimento. Por diversos motivos estes usuários procuram a unidade, sejam por questões de mobilidade, superlotação da UBS de referência, equipes incompletas ou por falta de atendimentos de saúde naquele período. Em muitas destas ocasiões ocorre a negativa do atendimento ao usuário sem antes ao menos ter sido realizada uma ausculta desta pessoa e a tentativa de resolver a situação da forma mais resolutiva e conveniente para a equipe e o usuário. A partir do acolhimento haverá a conversa e a definição de como melhor abordar as demandas nestes casos, seguindo de orientações e satisfação do usuário na rede (MUNIZ et al., 2017).

Quanto ao acesso na APS brasileira, alguns pontos devem ser observados e melhorados, para garantir que o usuário tenha acesso aos serviços, já que horários de agendamento incompatíveis com os do usuário, não haver continuidade na maior parte das vezes com o mesmo médico e, comparecer a um serviço sem ser agendado ou atendido no mesmo dia, são constantemente apontados como empecilhos e causas de insatisfação dos usuários (CAMARGO; CASTANHEIRA, 2017; SOMBRA NETO et al., 2022).

É extremamente necessária uma avaliação sobre os desafios para garantir um acolhimento de qualidade, como número de usuários por equipe, organização do

processo de trabalho, qualificação profissional, orientações dos usuários sobre perfil de urgências/emergências, horários e dias de atendimento, infraestrutura adequada, entre outros (SOMBRA NETO et al., 2022).

Variados modelos de acolhimento foram desenvolvidos e praticados nas Unidades Básicas de Saúde (UBS), podendo-se destacar

- **Acolhimento com Classificação de Risco:** Modelo que prioriza o atendimento dos usuários de acordo com a gravidade de suas condições de saúde. A classificação de risco permite que os casos mais urgentes sejam atendidos primeiro, garantindo um atendimento mais eficiente e eficaz (FRANCO; MERHY, 1999).
- **Acolhimento Universal:** Aqui, todos os usuários são atendidos sem triagem inicial, promovendo um atendimento inclusivo e equitativo. Visa reduzir as barreiras de acesso e promover a equidade no atendimento, assegurando que todos recebam a atenção necessária (SILVA et al., 2010).
- **Acolhimento em Rede:** Integra os serviços de saúde em diferentes níveis de complexidade, promovendo a continuidade do cuidado e a integralidade do atendimento. A articulação entre as UBS e outros pontos da rede de saúde é essencial para garantir um atendimento completo e contínuo (SILVA; LIMA, 2021).

Os tópicos que contribuem para a dificuldade de acesso e acolhimento nas unidades de saúde são (1) limitação de recursos humanos, devido absenteísmo e/ou pouca quantidade de profissionais; (2) a permanência do modelo médico centrado, sem a definição real da demanda do usuário, fazendo-o depender da agenda do médico quando, em diversas situações, os demais integrantes da equipe multidisciplinar poderiam sanar a demanda; (3) a alta demanda das unidades, que levam à sobrecarga dos profissionais; (4) a resistência à reorganização dos serviços, que geram desconforto por parte dos profissionais de saúde; (5) falta de educação em saúde para a população e educação continuada para os profissionais, que acaba dificultando a reflexão sobre a prática, organização dos serviços e melhores fluxos dentro da Estratégia de Saúde da Família (CAMARGO; CASTANHEIRA, 2017; GOMES; CARVALHO, 2019; SILVA et al., 2018).

Diversas estratégias podem ser adotadas para superar os desafios do acolhimento, como a (1) Capacitação Contínua, provendo treinamentos constantes para os profissionais de saúde sobre técnicas de acolhimento, comunicação e empatia são essenciais para melhorar a qualidade do atendimento; (2) a Reestruturação

Organizacional, realizando ajustes nos processos de trabalho que podem otimizar o fluxo de atendimento e reduzir o tempo de espera, tornando o acolhimento mais eficiente; (3) a Participação Comunitária, envolvendo a comunidade nas discussões sobre a qualidade do colaborando para identificar necessidades e melhorias, promovendo um acolhimento mais adequado às demandas locais; (4) o Uso de Tecnologias, implementando sistemas de gestão de atendimento que cooperem na organização do fluxo de usuários e na triagem de casos (SCHIMITH; LIMA, 2019; FRACOLLI et al., 2014; RIBEIRO; SANTOS, 2018; SILVA et al., 2018).

6. RESULTADOS ESPERADOS

A implementação eficaz das propostas de acolhimento na UBS Gercione Pereira de Andrade espera trazer uma série de benefícios significativos, tanto para os profissionais de saúde quanto para os usuários. Entre os impactos esperados, destacam-se:

1. **Melhoria na Qualidade do Atendimento:** Espera-se que a adoção de práticas de acolhimento mais humanizadas e organizadas melhore a qualidade do atendimento aos usuários, resultando em um ambiente de cuidado mais acolhedor, onde os usuários se sintam valorizados e respeitados (BRASIL, 2017).

2. **Aumento da Satisfação dos Usuários:** Com a melhoria na qualidade do atendimento, espera-se um aumento na satisfação dos usuários. Estudos mostram que a satisfação dos usuários está diretamente relacionada à forma como são recebidos e tratados nas UBS (FRACOLLI et al., 2014). Um acolhimento adequado pode aumentar a confiança dos usuários no sistema de saúde e melhorar sua adesão aos tratamentos.

3. **Redução das Queixas e Reclamações:** Um acolhimento eficaz pode levar à redução das queixas e reclamações dos usuários. A escuta qualificada e a resolução rápida de problemas são componentes fundamentais do acolhimento que podem contribuir para minimizar conflitos e insatisfações (SILVA et al., 2018).

4. **Maior Eficiência dos Serviços:** Com a reestruturação organizacional e a capacitação dos profissionais de saúde pode aumentar a eficiência dos serviços prestados na UBS. Processos de trabalho mais bem definidos e uma equipe capacitada para realizar o acolhimento podem otimizar o fluxo de atendimento e reduzir o tempo de espera (OLIVEIRA; ANDRADE, 2013).

5. **Capacitação e Desenvolvimento Profissional:** A capacitação contínua dos profissionais de saúde em práticas de acolhimento contribuirá para o seu desenvolvimento profissional. Profissionais mais capacitados estarão melhor preparados para lidar com as demandas dos usuários e para atuar de maneira mais empática e eficiente (RIBEIRO; SANTOS, 2018).

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objetivo principal elencar e criar propostas para a implementação do acolhimento em uma UBS, visando melhorar a qualidade do atendimento aos usuários e a eficiência do serviço de saúde. Através de uma abordagem qualitativa, foram exploradas as percepções e práticas dos profissionais de saúde e dos usuários, bem como os desafios e soluções relacionados ao acolhimento.

A revisão da literatura destaca a importância do acolhimento como uma diretriz essencial para a humanização na Atenção Primária à Saúde (APS). Alguns modelos de acolhimento foram explicitados, incluindo o acolhimento com classificação de risco e o acolhimento universal, cada um com suas vantagens e desafios. Além disso, foram identificados desafios significativos, como a falta de capacitação dos profissionais de saúde, a sobrecarga de trabalho e a escassez de recursos, que precisam ser abordados para uma implementação eficaz do acolhimento.

A implementação das propostas de acolhimento nas UBS tem várias implicações, tais como, a capacitação contínua dos profissionais de saúde, essencial para desenvolver habilidades de comunicação e empatia; a reestruturação organizacional da UBS, que permite um fluxo de atendimento mais eficiente e reduz o tempo de espera, além de melhorar a satisfação dos usuários.

A adesão de práticas de acolhimento mais humanizadas pode fortalecer o vínculo entre a comunidade e a UBS, propiciando confiança e a colaboração entre os envolvidos. Além disso, espera-se que a melhoria na qualidade do atendimento leve a uma redução das queixas e reclamações, aumentando a eficiência do serviço de saúde e melhorando os indicadores de saúde da população atendida.

REFERENCIAS

BRASIL. **e-SUS Atenção Primária (e-SUS APS)**. Disponível em: <<https://sisaps.saude.gov.br/esus/>>. Acesso em 08 jun. 2024;

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Cadernos de Atenção Básica: Acolhimento à demanda espontânea**. Brasília: Ministério da Saúde, 2011.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS (HumanizaSUS)**. Brasília: Ministério da Saúde, 2017.

CAMARGO, D. S.; CASTANHEIRA, E. R. L. **Acolhimento como estratégia de gestão da demanda na Atenção Primária**. Interface - Comunicação, Saúde, Educação, v. 21, supl. 1, p. 45-56, 2017.

CAMPOS, G. W. S.; FARIA, H. P.; SANTOS, R. C. **Planejamento e avaliação em saúde: aportes metodológicos para a atenção básica**. São Paulo: Hucitec, 2010.

FRACOLLI, L. A. et al. **Acolhimento na Atenção Primária à Saúde: revisão integrativa**. Physis: Revista de Saúde Coletiva, v. 24, n. 2, p. 403-425, 2014.

FRANCO, T. B.; MERHY, E. E. **Acolhimento: uma proposta em defesa da vida**. Cadernos de Saúde Pública, v. 15, n. 2, p. 233-240, 1999.

GOMES, R. M.; CARVALHO, S. P. **Desafios na implementação do acolhimento nas Unidades Básicas de Saúde**. Cadernos de Saúde Coletiva, v. 27, n. 2, p. 75-89, 2019.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Panorama de municípios: Presidente Juscelino/RN**. Brasília, DF: IBGE, 2022. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/>. Acesso em: 8 jun. 2024.

MUNIZ, M. S. C. et al. **Acolhimento à demanda espontânea: percepções de usuários e profissionais na atenção básica à saúde**. Revista de Saúde Pública de Santa Catarina, v. 10, n. 2, p. 38-54, 2017.

OLIVEIRA, M. M.; ANDRADE, M. A. **Fragmentação do cuidado e obstáculos para o acolhimento na Atenção Primária**. Revista APS, v. 16, n. 1, p. 22-31, 2013.

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, e148111133325, 2022.

RIBEIRO, P. A.; SANTOS, C. L. **Capacitação profissional para o acolhimento na Atenção Primária à Saúde**. Cadernos de Saúde Pública, v. 34, n. 3, e00012318, 2018.

SALLES, L. et al. **Embracement as a tool to reorganize the work process in the face of acute events: an experience report.** Cadernos ESP, v. 10, n. 1, p. 45-55, 2016.

SANTOS, W. E. P.; NUNES, C. J. R. R. **O acesso ao acolhimento e ao atendimento na Atenção Primária à Saúde (APS) – análise das principais normativas: relato de experiência.** Health Residencies Journal, v. 4, n. 18, p. 112-125, 2023.

SCHIMITH, M. D.; LIMA, M. A. D. S. **Acolhimento na Estratégia Saúde da Família: revisão integrativa.** Saúde em Debate, v. 43, n. 120, p. 345-359, 2019.

SILVA, A. T. M. C. et al. **Acolhimento na Atenção Básica: satisfação dos usuários.** Revista Brasileira de Saúde Materno Infantil, v. 10, n. 2, p. 45-56, 2010.

SILVA, M. J.; LIMA, T. R. **Desafios do acolhimento nas Unidades Básicas de Saúde: uma análise qualitativa.** Saúde Coletiva, v. 27, n. 1, p. 12-20, 2021.

SILVA, R. P.; SOUZA, E. M.; PEREIRA, L. T. **O papel do acolhimento na Atenção Primária à Saúde.** Revista de Saúde Pública, v. 52, n. 3, p. 78-91, 2018.

SOMBRA NETO, L. L. et al. **Demanda espontânea na Atenção Primária: desafios e perspectivas.** Cadernos ESP, v. 16, n. 2, p. 34-39, 2022.

