



**UNIVERSIDADE FEDERAL  
DE MINAS GERAIS**

**NESCON - CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM ATENÇÃO BÁSICA  
E SAÚDE DA FAMÍLIA**

**A IMPORTÂNCIA DO ACOLHIMENTO NO PROCESSO  
DE TRABALHO DAS EQUIPES DE SAÚDE DA FAMÍLIA**

**CRISTIANO SANTOS TRINDADE**

**BELO HORIZONTE**

2010

**CRISTIANO SANTOS TRINDADE**

**A IMPORTÂNCIA DO ACOLHIMENTO NO PROCESSO DE TRABALHO  
DAS EQUIPES DE SAÚDE DA FAMÍLIA**

Monografia apresentada ao Curso de Especialização em Atenção Básica em Saúde da Família do Núcleo de Saúde Coletiva da Faculdade de Medicina da UFMG, como parte dos quesitos para conclusão do curso.

Tutora: Kátia Campos

Orientadora: Prof<sup>a</sup> Dra. Maria José Moraes Antunes

BELO HORIZONTE

2010

## **DEDICATÓRIA**

Dedico a meus pais a conquista deste título de Especialista. É importante para eu dar continuidade na educação que, por vocês, me foi proporcionada ao longo dos meus anos de vida, vocês acreditaram na minha

capacidade, abdicaram e renunciaram para que tivesse um dia melhor, nada mais justo do que ser eternamente grato!

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus pela oportunidade, ao NESCON /UFMG por proporcionar meu ingresso no curso de Especialização em atenção básica em Saúde da Família, aos mestres e professores pelo ensinamento e profissionalismo, em especial ao Max, que proporcionou uma grande contribuição para a mudança da direção do meu olhar em relação à saúde pública. Ressalvo também o exímio estímulo proporcionado pelo meu sogro, Nelson Machado, na realização deste curso e a Maria José Moraes Antunes minha competente orientadora que esteve me acompanhando na conclusão desta jornada. Finalizando, agradeço a minha esposa Anamaria, minha **maior** incentivadora, que soube me conduzir e acreditou com muito amor, respeito e paciência na realização do meu crescimento profissional.

Muito Obrigado!

**“Ser feliz não é uma casualidade do destino e sim uma conquista de quem sabe sonhar e também lutar pelo sonho...”**

**Nayra Christiny**

## **RESUMO**

Utilizando a metodologia de revisão bibliográfica narrativa o estudo a seguir enfatizou a importância da ferramenta do acolhimento no processo de trabalho da equipe de saúde da família. O acolhimento é uma fase do atendimento nos serviços de saúde que vem ganhando dia a dia maior importância e conceitos próprios, não permitindo sua vulgarização (tal como mera recepção do usuário). Após a evolução das políticas de saúde pública nota-se que o acolhimento passa a implicar em atividade integrada decorrendo da estrutura organizacional já conhecida tais como recepção, triagem, acesso e mais todo o esforço para não esvaziá-la do significado próprio pretendido pela Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS. O acolhimento deve ser praticado como ação de aproximação, um “estar com” e “perto de”, ou seja, com uma conotação de inclusão. Dado ao requinte do procedimento, suas eventuais falhas podem ser gritantes e altamente danosas ao serviço que se pretende oferecer. Dando início à abordagem do tema proposto, devo dizer que a questão passa fundamentalmente pela educação e treinamento das partes envolvidas na temática, contando principalmente com a parceria do gestor. A educação produzirá no atendente o necessário grau de profissionalismo e no atendido a compreensão necessária para responder a entrevista inicial do usuário, família ou comunidade. Quando falamos de educação, pretende-se no caso, atribuir ao termo sua concepção mais ampla. O treinamento redundará em qualidade, solidariedade e espírito público que vai produzir um profissional consciente que desenvolverá indispensável sentimento prático sem prejuízo do respeito e da tolerância com o usuário. A qualidade da assistência do acolhimento na atenção básica está diretamente ligada a diversos fatores, citados neste trabalho, que interagem entre si, ou não e conseqüentemente ocasionarão respostas que certamente irão interferir no processo de trabalho dos membros da equipe multidisciplinar, fortalecendo ou desestruturando o Sistema Único de Saúde.

**Palavra chave: acolhimento, educação, serviço público, descentralização.**

## **ABSTRACT**

The host is a phase of care in health services that has gained greater importance every day and concepts, not allowing its vulgarization (as mere receipt of the user). After the evolution of public health policies notes that the host is to involve integrated activity in the consequence of the organizational structure already known such as receiving, sorting, access and more every effort not to empty it of its own meaning intended by the National Policy Humanization of Care and Management of the NHS. The host must be practiced as action approach, a "being with" and "near", ie, with a connotation of inclusion. Since the refinement of the procedure, its faults are glaring and highly damaging to the service you want to offer. Beginning the approach of the subject, I must say that the issue is primarily for education and training of those involved in the subject, relying primarily on a partnership with the manager. Education produce clerk at the necessary degree of professionalism and attended the understanding needed to respond to interview the user's home, family or community. When we talk about education, it is intended in this case, give the term its broader conception. The training will result in quality, solidarity and public spirit that will produce a conscientious professional who will develop essential practical sense without prejudice to the respect and tolerance with the user. The quality of care in primary care is directly linked to several factors, cited in this work, interacting or not and therefore will cause responses that will certainly interfere in the work of members of the multidisciplinary team, strengthening the system or disrupting Unified Health System.

**Keyword: care, education, public service, decentralization.**

## RESUMEN

La acogida es una fase de atención en los servicios de salud que ha adquirido mayor importancia cada día y los conceptos, no permitiendo su vulgarización (como mera recepción de parte del usuario). Después de la evolución de las políticas de salud pública tenga en cuenta que el anfitrión es la participación de la actividad integrada en la consecuencia de la estructura organizativa ya se conoce como la recepción, selección, acceso y más cada esfuerzo para no vaciarla de su significado propio destinados por la Política Nacional Humanización de la Atención y Gestión de la Seguridad Social. El conductor debe ser practicado como método de acción, un "ser con" y "cerca", es decir, con una connotación de inclusión. Desde el perfeccionamiento del procedimiento, sus fallas son evidentes y altamente perjudicial para el servicio que desea ofrecer. A partir del enfoque del tema, debo decir que el problema es principalmente para la educación y la capacitación de los involucrados en el tema, basándose principalmente en una asociación con el gerente. Educación producir empleado en el grado necesario de profesionalismo y asistió a la comprensión que se necesitan para responder a la entrevista personal del usuario, familia o comunidad. Cuando hablamos de educación, se pretende en este caso, dar el término de su concepción más amplia. La capacitación se traducirá en la calidad, solidaridad y espíritu público que producirá un profesional de conciencia que se desarrollará sentido práctico esenciales, sin perjuicio del respeto y la tolerancia con el usuario. La calidad de la atención en la atención primaria está directamente relacionada con varios factores, citados en este trabajo, interactuando o no, por lo que hará que las respuestas que sin duda va a interferir en la labor de los miembros del equipo multidisciplinario, el fortalecimiento del sistema o interrupción Único de Salud.

**Palabra clave: educación para el cuidado, la descentralización del servicio público.**



## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

ESF-----Estratégia de Saúde da Família

NESCON -----Núcleo de Educação em Saúde Coletiva

OMS -----Organização Mundial de Saúde

ONG -----Organização Não-Governamental

RH----- Recursos Humanos

SciELO ----- Scientific Electronic Library Online

SUS ----- Sistema Único de Saúde

UFMG ----- Universidade Federal de Minas Gerais

USP ----- Universidade de São Paulo

USFs -----Unidades de Saúde das Famílias