



UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
AGÊNCIA DE INOVAÇÃO, EMPREENDEDORISMO, PESQUISA,
PÓS –GRADUAÇÃO E INTERNACIONALIZAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENFERMAGEM
MESTRADO ACADÊMICO EM ENFERMAGEM

ELIAN RODRIGUES FERREIRA

**PERCEPÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE DA ATENÇÃO PRIMÁRIA
SOBRE ACOLHIMENTO**

SÃO LUÍS - MA

2023

ELIAN RODRIGUES FERREIRA

**PERCEPÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE DA ATENÇÃO PRIMÁRIA
SOBRE ACOLHIMENTO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Universidade Federal do Maranhão para obtenção do título de Mestre em Enfermagem.

Linha de Pesquisa: Enfermagem em Saúde Coletiva.

Orientadora: Prof^a Dr^a Nair Portela Silva Coutinho.

Co-Orientadora: Prof^a Dr^a Judith Rafaelle Oliveira Pinho.

SÃO LUÍS - MA

2023

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

Ficha gerada por meio do SIGAA/Biblioteca com dados fornecidos pelo(a) autor(a).
Diretoria Integrada de Bibliotecas/UFMA

RODRIGUES FERREIRA, ELIAN.

PERCEÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE DA ATENÇÃO
PRIMÁRIA SOBRE ACOLHIMENTO / ELIAN RODRIGUES FERREIRA. -
2023.

56 f.

Coorientador(a): Judith Rafaelle Oliveira Pinho.

Orientador(a): Nair Portela Silva Coutinho.

Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-graduação em
Enfermagem/ccbs, Universidade Federal do Maranhão, São
Luis, 2023.

1. Acolhimento. 2. Atenção Primária a Saúde. 3.
Classificação de Risco. 4. Enfermagem. 5. Sistema Único
de Saúde. I. Portela Silva Coutinho, Nair. II. Rafaelle
Oliveira Pinho, Judith. III. Título.

ELIAN RODRIGUES FERREIRA

**PERCEPÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE DA ATENÇÃO PRIMÁRIA
SOBRE ACOLHIMENTO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Universidade Federal do Maranhão para obtenção do título de Mestre em Enfermagem.

Linha de Pesquisa: Enfermagem em Saúde Coletiva.

Área de Concentração: Saúde, Enfermagem e Cuidado.

Aprovada em 30/08/2023

COMISSÃO EXAMINADORA

Prof^a. Dra. Nair Portela Silva Coutinho–UFMA
Orientadora

Prof^a. Dra. Judith Rafaelle Oliveira Pinho - UFMA
Coorientadora

Profa. Dra. Estela Maria Leite Meirelles Monteiro - UFPE
Membro Externo

Prof^a. Dra. Dorlene Maria Cardoso de Aquino - UFMA
(Membro Interno)

Prof^a. Dra. Ana Helia de Lima Sardinha - UFMA
(Suplente Interna)

Prof^a. Dra. Thaís Furtado Ferreira - UFMA
(Suplente externo)

Dedico essa dissertação de mestrado à Deus, essa força maior, que me guia e ilumina meus pensamentos e a meus filhos Guilherme e Gabriel que são minha inspiração diária.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por ter me dado saúde e força para superar cada obstáculo e porque Ele é o maior mestre que alguém pode conhecer; Ao Programa de Pós-graduação em Enfermagem (PPGENF) da Universidade Federal do Maranhão (UFMA) por oportunizar a minha formação profissional;

À Secretaria Municipal de Saúde pelas informações e disponibilidade de material para a realização da pesquisa.

A todos os profissionais das Unidades Básicas de Saúde as quais realizei a pesquisa, em especial ao Centro de Saúde Turu, onde exerço minhas atividades laborais.

A minha orientadora Nair Portela Silva Coutinho, pelas suas correções e incentivos e pelo suporte no pouco tempo que lhe coube, mas que foram muito importantes nesse percurso.

A coorientadora Judith Rafaelle Oliveira Pinho que foi a primeira pessoa que me conduziu na escolha do tema;

A todos os professores que muito contribuíram para o meu aprendizado. Aos meus filhos queridos, Guilherme Janson e Gabriel Janson, por sempre me incentivarem e me inspirarem nos meus estudos.

À minha mãe querida Antonia Rodrigues Pinto, que jamais me deixou faltar nada. As minhas colegas do mestrado que foram muito importantes na realização desse sonho. Em especial a minha amiga Iderlânea, que me incentivou e me ajudou muito quando mais precisei.

Enfim, a todos que direta ou indiretamente contribuíram para a concretização desse trabalho.

"O mais competente não discute, domina a sua ciência e cala-se."(Voltaire)

FERREIRA. E. R. PERCEPÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE DA ATENÇÃO PRIMÁRIA SOBRE ACOLHIMENTO. 2023. 56f. Dissertação (Mestrado)- Programa de Pós-Graduação em Enfermagem, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2023.

RESUMO

O acolhimento implica na coordenação do cuidado responsável e resolutivo, visando eliminar barreiras que dificultam ou impedem o acesso da população aos serviços. O objetivo é analisar a percepção dos profissionais da Atenção Primária a Saúde sobre acolhimento a população em demanda espontânea. Estudo exploratório-descritivo com abordagem qualitativa realizado em unidades básicas de saúde do Programa Saúde na Hora, no município de São Luís - MA. A pesquisa foi realizada no período de janeiro a fevereiro de 2023, com enfermeiros, médicos e técnicos de enfermagem, utilizando uma entrevista semiestruturada com questões norteadoras. As entrevistas foram gravadas e transcritas para análise temática com o auxílio do programa MAXQDA 2022. A análise dos dados resultou em quatro categorias: compreensão sobre acolhimento-convergências e divergências; vantagens do acolhimento; dificuldades no processo de trabalho que afetam o acolhimento, e necessidade de educação permanente. Foi observado que o acolhimento deve ocorrer de modo que seja assegurada a escuta qualificada almejando a resolutividade no atendimento. A importância da capacitação profissional para atuar no acolhimento com classificação de risco também foi destacada. Ficou evidente a necessidade da implantação de um protocolo municipal para a classificação de risco em todas as unidades. O estudo destaca a necessidade de protocolos de classificação de risco e promoção da educação permanente aos profissionais de saúde da atenção primária para um acolhimento efetivo. Os resultados podem apoiar a gestão na reorganização do processo de trabalho no acolhimento da população nas Unidades Básicas de Saúde em conformidade com as diretrizes do Ministério da Saúde.

Descritores: Acolhimento. Classificação de Risco. Atenção Primária a Saúde. Sistema Único de Saúde. Profissionais de Saúde.

FERREIRA. E. R. PERCEPÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE DA ATENÇÃO PRIMÁRIA SOBRE ACOLHIMENTO. 2023. 54f. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Enfermagem, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2023.

ABSTRACT

Reception involves the coordination of responsible and effective care, aiming to break down and eliminate barriers that hinder or prevent the population's access to services. Its objective is to analyze the perception of Primary Health Care professionals regarding the reception process for spontaneously presenting individuals. An exploratory-descriptive study with a qualitative approach was conducted in basic health units of the "Health on Time" Program, in the city of São Luís - MA. The research took place from January to February 2023, involving nurses, doctors, and nursing technicians. A semi-structured interview was used, incorporating guiding questions and inquiries about socio-demographic characteristics. The interviews were recorded and transcribed for thematic analysis using the MAXQDA 2022 software. Data analysis resulted in four thematic categories: understanding reception - convergences and divergences, advantages of reception, difficulties in the work process affecting envisioned reception, and the need for ongoing education. It was observed that reception must take place in some manner, but qualified listening is essential for ensuring effectiveness in care delivery. The significance of professional training to engage in risk-classified reception was also emphasized. The necessity of implementing a municipal risk classification protocol in all units became evident. The study underscores the need for risk classification protocols and the promotion of ongoing education for primary health care professionals to achieve effective reception. The findings can support management in reorganizing the workflow for population reception in Basic Health Units in accordance with the guidelines of the Ministry of Health.

Keywords: Reception. Risk Classification. Primary Health Care. Unified Health System. Health Professional

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACCR	Acolhimento com Classificação de Risco
APS	Atenção Primária de Saúde
CEP	Comitê de Ética em Pesquisa
eSF	Equipes de Saúde da Família
ESF	Estratégia Saúde da Família
GM	Gabinete do Ministro
MS	Ministério da Saúde
PNH	Política Nacional de Humanização
SAPS	Secretaria de Atenção Primária de Saúde
SES	Secretaria Estadual de Saúde
SEMUS	Secretaria Municipal de Saúde
SUS	Sistema Único de Saúde
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
UBS	Unidades Básicas de Saúde
USF	Unidade Saúde da Família

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	12
1.1 Justificativa	15
1.2 Problema de Pesquisa.....	15
1.3 Pressuposto	16
2 OBJETIVOS.....	16
2.1 Objetivo Geral	16
2.2 Objetivos Específicos	16
3 REVISÃO DE LITERATURA.....	17
3.1 Política Nacional de Humanização (PNH).....	17
3.2 Acolhimento	18
3.3 Acolhimento com Classificação de Risco.....	21
3.4 Classificação de Risco e seus protocolos	23
4 METODOLOGIA	25
4.1 Tipo de Estudo	25
4.2 Campo de Estudo	25
4.3 Participantes da pesquisa	26
4.4 Coleta de Dados	26
4.5 Análise dos Dados.....	27
4.6 Aspectos Éticos	28
5 RESULTADOS	29
6 DISCUSSÃO	36
REFERÊNCIAS	43
APÊNDICES.....	47
APÊNDICE A – Instrumento de coleta de dados	48
APÊNDICE B - Termo De Consentimento Livre e Esclarecido	49
ANEXO A – PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP.....	52