



FAPAC – FACULDADE PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS INSTITUTO
TOCANTINENSE PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS PORTO LTDA
COORDENAÇÃO DO CURSO DE MEDICINA

**BRUNA CAROLINE DE ALCÂNTARA
HEMILLAYNE NOADYA RIBEIRO SOUZA**

**A PRÁTICA DO ACOLHIMENTO NAS UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE
BRASILEIRAS: UMA REVISÃO DE LITERATURA**

**PORTO NACIONAL - TO
2020**

**BRUNA CAROLINE DE ALCÂNTARA
HEMILLAYNE NOADYA RIBEIRO SOUZA**

**A PRÁTICA DO ACOLHIMENTO NAS UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE
BRASILEIRAS: UMA REVISÃO DE LITERATURA**

Projeto de Pesquisa submetido ao curso de Medicina do Instituto Tocantinense Presidente Antônio Carlos Porto LTDA – ITPAC PORTO NACIONAL, como requisito parcial para a obtenção do Grau de Bacharel em Medicina.
Orientadora: Prof^a. Me. Andriele Gasparetto.

**PORTO NACIONAL - TO
2020**

**A PRÁTICA DO ACOLHIMENTO NAS UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE
BRASILEIRAS: UMA REVISÃO DE LITERATURA
THE PRACTICE OF WELCOME IN THE BASIC UNITS OF BRAZILIAN HEALTH: A
LITERATURE REVIEW**

Bruna Caroline De Alcântara¹

Hemillayne Noadya Ribeiro Souza¹

Andriele Gasparetto²

¹ Acadêmica do Curso de Medicina – Instituto Tocantinense Presidente Antônio Carlos

² Fisioterapeuta pelo Centro Universitário Franciscano - UNIFRA, Mestre em Ciências da Saúde pela Universidade Federal do Rio Grande - FURG e atualmente é professora no Curso de Medicina do Instituto Tocantinense Presidente Antônio Carlos

RESUMO

Introdução: O Sistema Único de Saúde possui uma política transversal em sua composição de atenção primária em saúde que foi criada em 2003, o HumanizaSUS, ou Política Nacional de Humanização. Essa possui no acolhimento a diretriz mais importante do processo nas Unidades Básicas de Saúde. **Objetivo:** Revisar as abordagens da prática e o conhecimento produzido sobre o acolhimento, nos últimos dez anos, observando suas potencialidades e fragilidades de execução no âmbito da Atenção Primária de Saúde brasileira. **Métodos:** É uma revisão de literatura com coleta de dados literários através da busca nos bancos de dados Literatura Latino - Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS) e Scientific Electronic Library Online (SciELO) com recorte temporal o período entre 2010 a 2020 e utilizando as palavras-chave. **Resultados e Discussão:** Após concluir a busca, viabilizando os critérios de exclusão e inclusão, foram obtidos 10 artigos para compor a amostra do estudo. Houve uma frequência na metodologia trabalhada no acervo, apenas 1 artigo (1%) possuía uma abordagem quantitativa, em detrimento dos outros 9(90%) qualitativos. Entre as evidências e discussões percebe-se uma tendência em relação ao tipo de instrumento, na maioria das pesquisas utilizaram-se entrevistas como coleta. **Considerações Finais:** Nesses quase 20 anos de prática, ainda percebe-se uma necessidade de capacitação de equipe, tanto prática como teórica, o que garantirá uma melhor

assimilação sobre o termo “Acolhimento”, porém esse se mostra um dispositivo promissor. Fazem-se necessários mais estudos com o tema para viabilizar maiores conquistas.

Palavras-chave: Acolhimento. Atenção Básica. Sistema Único de Saúde(SUS)

ABSTRACT

Introduction: The Unified Health System has a transversal policy in its composition of primary health care that was created in 2003, the HumanizaSUS, or National Humanization Policy. This has the most important guideline of the process in the Basic Health Units in the host. **Objective:** To review the approaches of the practice and the knowledge produced about the welcoming, in the last ten years, observing its potentialities and weaknesses of execution in the scope of Primary Health Care Brazilian. **Methods:** It is a literature review with collection of literary data by searching the Latin American and Caribbean Literature in Health Sciences (LILACS) and Scientific Electronic Library Online (SciELO) databases with a time frame from 2010 to 2020 and using the keywords. **Results and Discussion:** After completing the search, enabling the exclusion and inclusion criteria, 10 articles were obtained to compose the study sample. There was a frequency in the methodology worked in the collection, only 1 article (1%) had a quantitative approach, to the detriment of the other 9 (90%) qualitative ones. Among the evidence and discussions, there is a trend in relation to the type of instrument, in most surveys interviews were used as collection. **Final Considerations:** In these almost 20 years of practice, there is still a need for team training, both practical and theoretical, which will ensure a better assimilation of the term “Reception”, but this proves to be a promising device. Further studies on the subject are needed to make greater achievements possible.

Keywords: User Embrace. Primary Health Care. Unified Health System

1 INTRODUÇÃO

O Sistema Único de Saúde (SUS), criado em 1988, determina como dever da União, dos Estados e dos Municípios garantirem saúde à população brasileira. O sistema é amplo e envolve ações e serviços de saúde compondo-se por preceitos como a universalidade, integralidade e equidade, possuindo uma rede que engloba, entre outros, a atenção primária em saúde (APS), média e alta densidade tecnológica, os serviços de urgência e emergência, as ações e serviços das vigilâncias

epidemiológicas, ambiental e sanitária, a atenção hospitalar e assistência farmacêutica. Nessa composição, a APS é a principal porta de entrada do usuário para o sistema e realiza ações no âmbito individual e coletivo que abrangem a promoção da saúde, proteção, reabilitação e cura das enfermidades e tem como forma prioritária de sua organização a Estratégia de Saúde da Família (ESF) (BRASIL, 2017).

Dentro de uma esfera política transversal, criada em 2003, adere-se a Política Nacional de Humanização (PNH), também conhecida como HumanizaSUS, que traz questionamentos e opiniões que diferem significativamente a forma de se ver a relação profissional-usuário dentro do SUS. Faz parte dessa política a maneira de gerir e cuidar da população acreditando que para a humanização dos ambientes de trabalho seja necessária uma integração entre gestão, profissionais e usuário, visando saúde não apenas como a ausência de doença ou enfermidade, mas sim um completo bem-estar físico, mental e social do indivíduo e comunidade (COMS, 1946).

As diretrizes do HumanizaSUS abrangem o acolhimento, a gestão participativa e cogestão, ambiência, clínica ampliada e compartilhada, valorização do trabalhador e defesa dos direitos dos usuários. Entre essas diretrizes, o acolhimento dispõe de uma prática que favorece a criação de uma relação de confiança e compromisso entre usuários e a equipe de serviço. Ele se caracteriza pela definição da ação de “estar perto de” ou “estar com”, ou seja, uma inclusão, garantindo assim a prática de dar ouvidos, dar crédito, agasalhar, receber, entender e admitir o usuário que procura a Unidade Básica de Saúde (UBS) (BRASIL, 2010). Compõe-se, ainda, da esfera ética/estética/política da PNH, visto o compromisso com o outro, por acolhê-lo em suas diferenças, por trazer relação que contribuem no viver do usuário e pelo compromisso de estar perto dele.

O acolhimento visa à construção de vínculo e uma escuta qualificada por parte do profissional sobre as queixas do usuário, para que assim este seja encaminhado de forma correta e satisfatória ao atendimento. Dessa maneira, o estudo objetiva alcançar, através de uma revisão da literatura, as abordagens da prática e conhecimento produzido sobre o acolhimento, nos últimos dez anos, observando suas potencialidades e fragilidades de execução no âmbito da APS brasileira.

2 METODOLOGIA

A pesquisa é caracterizada como uma revisão da literatura, a qual evidencia um resumo científico acerca do determinado tema. Seu desenvolvimento iniciou-se a partir

da seguinte questão: há a implantação e efetividade na diretriz da Política Nacional de Humanização (PNH), o Acolhimento? A busca na literatura foi realizada logo em seguida através de levantamento das produções científicas, disponíveis digitalmente, realizado entre outubro e novembro de 2020.

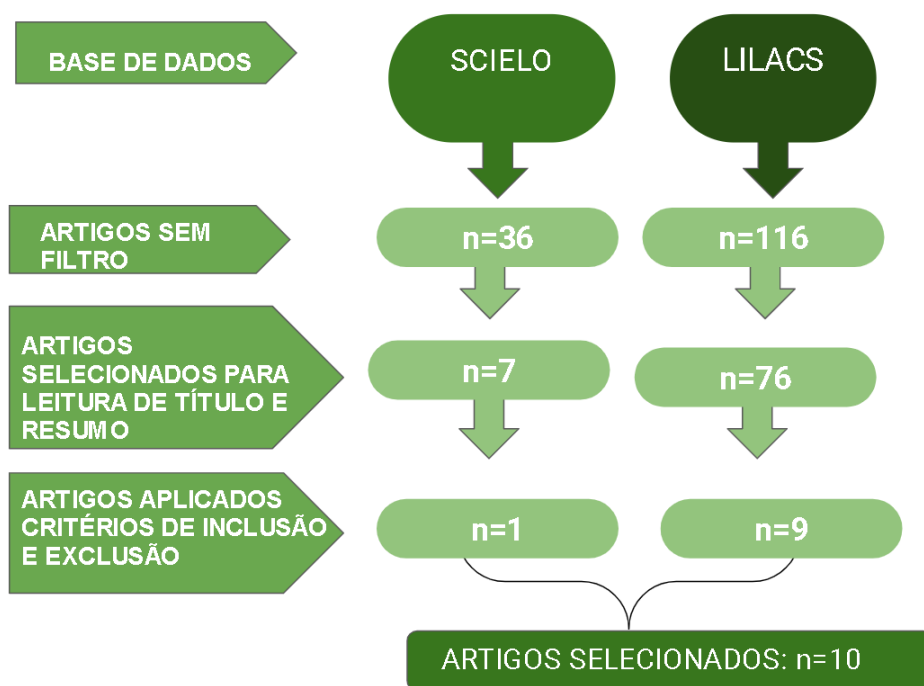
A coleta de dados literários deu-se através da busca nos bancos de dados Literatura Latino - Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS) e Scientific Electronic Library Online (SciELO). Delimitou-se como recorte temporal o período entre 2010 a 2020, tendo em vista que tempos anteriores a 2003, a PNH ainda não teria sido implementada de fato e após essa implementação foi-se necessário um tempo para registrar o assunto mais profundamente.

Para compor a amostra, utilizaram-se como critérios de inclusão os artigos que se alinhavam com a busca baseada nos descritores “Acolhimento”, “Sistema Único de Saúde(SUS)” e “Atenção Básica”, obtidos na consulta aos Descritores em Ciências da Saúde (DECS); os artigos publicados no período de 2010 até 2020 e disponíveis nas línguas portuguesa, inglesa ou espanhola. Já os critérios de exclusão se deram para os artigos que não abordavam o tema de acolhimento na atenção básica, artigos duplicados, monografias e dissertações não publicadas em revistas científicas e textos indisponíveis na versão integral.

3 RESULTADOS

Ao início da pesquisa, foram listados 152 (100%) artigos. Logo em seguida, fez-se uma leitura dos títulos e resumos para uma nova seleção, desses, apenas 12(7,89%) se encaixaram nos critérios de inclusão sendo os outros 138(90%) artigos que não continham a palavra “acolhimento” ou “atenção básica” ou “Sistema Único de Saúde(SUS)” no título; cujo desfecho não abordava o tema do acolhimento na atenção básica ou os textos que eram monografias, dissertações ou textos duplicados. Essa busca pode ser descrita pelo fluxograma (FIGURA1.), enquanto o resumo com os principais resultados podem ser observado na Tabela1.

Figura1. Fluxograma do processo de seleção da amostra.



Produzido pelos autores

Tabela 1. Sinopse dos artigos incluídos na revisão, com os principais métodos.

Título/Autor	Ano/País	Métodos
Avaliação da implantação de programa voltado para melhoria da acessibilidade e humanização do acolhimento aos usuários na rede básica. Salvador, 2005-2008 Ligia Maria Vieira-da-Silva <i>et al.</i>	2010/BR	É uma avaliação da implantação do projeto de acolhimento em três momentos, tanto de uma perspectiva externa, por equipe de consultores, quanto resultado de uma autoavaliação por parte dos Gerentes de Unidades.
Acolhimento no processo de trabalho do enfermeiro da atenção básica: estudo qualitativo Maria de Lourdes Silva Marques Ferreira	2018/BR	É uma pesquisa qualitativa, realizada com 21 enfermeiras de município do interior paulista, Brasil. A análise dos dados pautou-se na vertente fenomenológica, modalidade estrutura do fenômeno.
Mais médicos no paraná - acolhimento e o processo de trabalho na atenção básica Edevar Daniel	2017/BR	É uma pesquisa descritiva, qualitativa. A qual se propôs analisar o Acolhimento e Processo de Trabalho, na capacidade dos serviços de saúde com os médicos do programa + médicos.

<p>Acolhimento na Perspectiva do Programa de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica Francisco de Sales Clementino <i>et al.</i></p>	<p>2017/BR</p>	<p>É uma pesquisa quantitativa, com amostra por profissionais de saúde de nível superior, vinculados a 92 equipes de Saúde da Família, sendo um profissional de cada equipe. Os dados obtidos foram duplamente digitados e submetidos à análise estatística descritiva no SPSS 17.0.</p>
<p>Acolhimento na percepção dos enfermeiros da Atenção Primária à Saúde/Maria de Lourdes da Silva Marques-Ferreira <i>et al.</i></p>	<p>2014/ CO</p>	<p>É uma pesquisa qualitativa realizada a partir de entrevistas com 21 enfermeiros de oito municípios do interior paulista. A análise dos dados pautou-se na vertente fenomenológica, modalidade estrutura do fenômeno</p>
<p>O acolhimento como boa prática na atenção básica à saúde Patricia Guerreiro <i>et al.</i></p>	<p>2013/BR</p>	<p>É uma pesquisa descritivo-analítica, qualitativa. Os dados foram obtidos a partir de entrevistas realizadas com 7 coordenadores, 10 profissionais e 12 usuários de Centros de Saúde de Florianópolis-SC</p>
<p>Acolhimento em um serviço da atenção básica à saúde de Minas Gerais Júlio César Batista Santana <i>et al.</i></p>	<p>2012/BR</p>	<p>É uma pesquisa qualitativa, realizada com um grupo de usuários de uma UBS da região metropolitana de BH/MG, buscando uma análise da realidade de como o acolhimento está acontecendo na atenção básica.</p>
<p>Acolhimento na percepção de estudantes de medicina Luana Gabriele Nilson <i>et al.</i></p>	<p>208/BR</p>	<p>É uma pesquisa qualitativa., composta por uma amostra de 10 acadêmicos do décimo segundo período do curso de medicina da UNIVALI, os quais vivenciaram os campos de estágio da disciplina de Medicina Familiar e Comunitária, responsável pela discussão e vivência do acolhimento na formação.</p>
<p>A satisfação do usuário com a atenção primária à saúde: uma análise do acesso e acolhimento Mariana Figueiredo Souza Gomide <i>et al.</i></p>	<p>2018/BR</p>	<p>É uma pesquisa qualitativa, cujo objetivo foi compreender a satisfação dos usuários com acesso e acolhimento da APS. Com uma amostra de 28 usuários não urgentes dos PA dos cinco Distritos de Saúde (DS) de Ribeirão Preto-SP que passaram em atendimento na APS ao menos uma vez nos seis meses que antecederam a coleta de dados para avaliar o atendimento.</p>
<p>Fatores que influenciam o acesso aos serviços de saúde na visão de profissionais e usuários de uma unidade básica de referência Anna Paula Bise Viegas <i>et al.</i></p>	<p>2015/BR</p>	<p>É um estudo descritivo, o qual contou com 39 profissionais de uma UBS para responderem um questionário com 68 questões. Para a análise dos questionários foi construído um banco de dados no Programa EpiInfo, do qual se procedeu à análise descritiva dos dados obtidos.</p>

O estudo mais recente da coletânea é o desenvolvido por Ferreira (2018), sendo caracterizado como uma pesquisa qualitativa realizada em oito municípios do estado de São Paulo. Procederam as etapas de interpretação, análise ideológica e nomotética com resultados que revelam a compreensão dos enfermeiros sobre o acolhimento, porém a dificuldade da sua implementação.

Outro estudo do mesmo ano, desenvolvido por Nilson *et al.* (2018), trata de uma pesquisa de abordagem qualitativa com uma amostra de caráter intencional. A pesquisa foi realizada através de uma entrevista semiestruturada gravada e posteriormente transferida para análise. Observou-se diversos aspectos do acolhimento na visão dos estudantes, apresentando em forma de discurso ou crítica, mas de forma desordenada. Contudo, segue ainda como desafio o acolhimento para a formação e atuação dos profissionais de saúde.

Nessa mesma linha da abordagem qualitativa, Gomide (2018) inicia a pesquisa com uma amostra intencional, visando à busca dos melhores informantes da temática. Para encaminhar as entrevistas, houve um roteiro norteador com perguntas que foram gravadas, transcritas e analisadas por meio de análise de conteúdo. Dessa forma, analisou-se a baixa satisfação dos usuários com a APS, tendo como principal fator a demora no agendamento e atendimento de consultas na APS e o não atendimento da demanda espontânea. No entanto, manifestou também satisfação com o atendimento pela avaliação da atenção e diálogo que tiveram com os profissionais de APS.

Pesquisa qualitativa por Daniel (2017) teve sua análise através de visitas de supervisão acadêmica, encontros locais regionais e encontros de educação. O levantamento dos problemas que emergem dos cenários de práticas teve como ponto de partida a reflexão sobre o seu processo de trabalho e acolhimento. Dessa maneira, a qualidade dos serviços tem o acesso e o acolhimento como elementos essenciais para sua avaliação, tornando-se necessário a mudança de caráter estruturante e fortalecimento da educação permanente para com o objetivo de resolubilidade e integralidade.

Em município da Região Metropolitana de Belo Horizonte, Viegas *et al.* (2015) desenvolveram um estudo descritivo, realizado por questionários semiestruturados para usuários que estavam na unidade nos dias da coleta. Sob a ótica dos usuários, analisa como principal contribuição da pesquisa a atuação na melhoria do acesso em áreas prioritárias e de uma parcela da população com elevado índices de vulnerabilidades.

A pesquisa unitária com abordagem quantitativa, foi desenvolvida por Clementino (2017) com a identificação de uma forma pontual na estratégia do acolhimento. A escuta qualificada é um dos focos que se espera na realização de um trabalho multiprofissional. Frente ao exposto, propostas relevantes à implementação da Estratégia do Acolhimento foi permitida através do estudo, assim adequando o seu trabalho às diretrizes e recomendações dos protocolos do Ministério da Saúde.

Entre as evidências e discussões percebe-se uma tendência em relação ao tipo de instrumento, na maioria das pesquisas utilizaram-se entrevistas como coleta. Entre os entrevistados, passaram profissionais da Estratégia Saúde da Família (CLEMENTINO, 2017 e GUERREIRO, 2013), estudantes de medicina (NILSON *et al.*, 2018), enfermeiros (FERREIRA, 2018, 2014) e usuários (GOMIDE, 2018). Em todas as entrevistas os achados foram a percepção da amostra ao modo de acesso pelo acolhimento, havendo uma análise de satisfação, insatisfação, compreensão ou até vivência do mesmo.

DISCUSSÃO

Criado em 2003, o HumanizaSUS é uma ferramenta do Ministério da Saúde (MS) para nortear as práticas de gestão e assistência da saúde pública intencionando englobar, no processo de produção da saúde, os usuários, trabalhadores e gestores, almejando assim um processo com autonomia, com uma participação de coletividade e solidariedade entre os envolvidos (SOUSA, 2019).

Diante dos conteúdos abordados nos artigos supracitados, percebe-se que a diretriz acolhimento ainda não está sistematizada por inteiro nos moldes da atenção básica. Isso se justifica pelo fato de nem todos os participantes do processo, sejam eles pacientes ou servidores, entenderem a real necessidade desse instrumento no fluxo do serviço. A implantação da política nacional de humanização está quase há duas décadas em vigência, mas no pensamento popular ainda existe o entendimento do acolher nas unidades como sinônimo de demanda espontânea, levando a redução de uma política qualificadora de escuta e benéfica às relações sociais e de serviço a uma prática que se baseia na lógica queixa-diagnóstico-conduta (NILSON *et al.*, 2018).

Um dado interessante da metodologia trabalhada no acervo de pesquisa é que apenas 1 artigo (1%) possuía uma abordagem quantitativa, o que também se mostrou prevalente na pesquisa de Pelisoli *et al.* (2014) na qual houve uma predominância de estudos qualitativos de (97,5%; n=39). Essa abordagem literária transcende o estudar

a “qualidade” de um objeto, criando um entendimento do significado individual ou coletivo da amostra, não só numericamente ou através de porcentagens, mas sim caracterizando as expressões e falas, organizando-as em um pensamento representativo e esclarecido de tal assunto (TURANO, 2005).

Dentre as pesquisas, pode-se ressaltar que há uma percepção clara de que não há como se fazer acolhimento de forma isolada. Essa prática engloba outros serviços e traduz as atitudes das pessoas ao adentrar e usufruir os serviços e seus ambientes (GUERREIRO, 2013). Sendo assim, entende-se que o acesso e um acolhimento bem executado podem garantir uma avaliação de qualidade do serviço nas unidades, pois um bom vínculo, somado a um fluxo bem regido fornece a busca do usuário frequentemente aos serviços oferecidos (DANIEL, 2017).

Esse bom fluxo engloba inúmeros fatores, dentre eles uma boa gestão, infraestrutura e desenvolvimento intelectual. É importante destacar que a infraestrutura e os recursos destinados para a execução do labor na saúde se mal aplicados podem influenciar de forma negativa na produtividade laboral. A falta de recursos humanos e materiais levam a dificuldade na organização de trabalho do profissional, mas não apenas a infraestrutura como também a falta de capacitação de equipe que acarreta na má funcionalidade do desenvolvimento da humanização e suas diretrizes (FERREIRA, 2014).

Um bom acordo prévio entre os funcionários e uma discussão de pensamento sobre a rotina de trabalho, com reuniões multidisciplinares no fim do expediente, por exemplos, podem ser vistas como algo engrandecedor e motriz na capacitação das técnicas. Daniel (2017) mostrou que reuniões de equipe se mostraram instrumentos importantes na estruturação e organização de informações, o que estabeleceu o fortalecimento das diretrizes nas tomadas de decisão.

Outro assunto de destaque entre os artigos selecionados foi a intervenção do acolhimento no modelo biomédico em detrimento da formação de uma equipe multiprofissional na APS. No estudo de Nilson. *et al* (2018), concluiu-se que ainda há uma permanência do modelo biomédico nos serviços de saúde, a qual se inicia nos espaços de formação alastrando para eles. Isso pode ser visto pelo acolhimento apenas almejar, através da teoria, sua plenitude, porém, na prática, ainda não possui uma ordem regente estabelecida para garantir a reestruturação do modelo vigente. Outra justificativa para a permanência desse modelo é o fato de mesmo sendo compreendido pelos profissionais, o conceito de acolher e as diretrizes de humanização da Política,

ainda há uma forte tradição no cotidiano das UBS, o que leva a uma rotina multiprofissional desfavorecida (FERREIRA, 2014).

Porém, outros estudos observaram que a consolidação do acolhimento na saúde pública trouxe à tona a valorização de outro profissional: o enfermeiro. Essa é a área da saúde que se destaca na elaboração da construção do saber sobre acolhimento, seguida da Psicologia\Saúde Mental e Odontologia (PELISOLI, 2014). Em seu trabalho, Neves (2008) traz à tona a ideia de que o trabalho em saúde depende do trabalho do outro, ou seja, para um bom desenvolvimento laboral, é necessário um empréstimo de conhecimento e ferramentas. Isso se demonstra mais compreensível para o entendimento da falência de um modelo médico hegemônico, pois no desenvolvimento de um labor assistencial, percebe-se que a desenvoltura de todos profissionais pode ser bem aproveitada no cuidado ao usuário, garantindo assim resolutividade nos casos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os estudos percebem o acolhimento como um dispositivo promissor na APS, o qual possui potencialidades capazes de produzir práticas como uma escuta qualificada, promover educação em saúde e através de acesso bem recepcionada, de uma escuta qualificada, somados a multiprofissionalidade do sistema garantiram uma melhor humanização do processo, o que leva a um vínculo paciente/serviço de saúde, sustentando assim, um melhor fluxo do sistema, sendo bem colocado como o ideal. Nesses quase 20 anos de prática o que se percebe é a necessidade de uma maior intensidade de capacitação de equipe, tanto prática como teórica, o que garantirá uma melhor assimilação sobre o termo “Acolhimento” que pode acarretar mudanças promissoras almejadas em 2003. Ainda, esta pesquisa evidenciou a necessidade de realização de mais pesquisas que contemplem experiências nos mais diferentes Estados para servirem de base ao desenvolvimento de outros locais.

REFERÊNCIAS

BRASIL - Ministério da Saúde. Gabinete do Ministro. Portaria nº 2.436 de 21 de setembro de 2017 - Política Nacional de Atenção Básica. Brasília: Ministério da saúde, 2017.

BRASIL - Ministério da Saúde. Acolhimento nas práticas de produção de saúde / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. – 2. ed. 5. reimp. – Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2010.

CLEMENTINO, Francisco de Sales; SANTOS, Libna Nobre Do Nascimento; GOMES, Luciano Bezerra; MARCOLINO, Emanuella De Castro; PESSOA JÚNIOR, João Mário; CHAVES, Ana Elisa Pereira. Acolhimento na perspectiva do programa de melhoria do acesso e da qualidade da atenção básica. Revista Brasileira de Ciências da Saúde, v. 21, n. 4, p. 31155, 15 nov. 2017.

CONSTITUIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS) - Biblioteca Virtual de direitos humanos da universidade de São Paulo, 1946.

DANIEL, Edevar. Mais médicos no paraná - acolhimento e o processo de trabalho na ateno básica. Revista médica da UFPR, Curitiba, v. 4, n. 1, p. 5-10, Jan/Mar 2017.

FERREIRA, Maria de Lourdes Silva Marques. Acolhimento no processo de trabalho do enfermeiro da ateno básica: estudo qualitativo. REVISTA SAUDE - UNG-SER, Guarulhos-SP, v. 12, n. /2, 2018.

FERREIRA, Maria de Lourdes Silva Marques; PENQUES, Rosana Maria do Vale Barreira; MARIN, Maria José Sanches. Acolhimento na percepo dos enfermeiros da Ateno Primária  Saúde. Aquichan, Bogotá , v. 14, n. 2, p. 216-225, Maio. 2014.

GOMIDE, Mariana Figueiredo Souza; PINTO, Ione Carvalho; BULGARELLI, Alexandre Fávero; SANTOS, Alba Lcia Pinheiro dos; GALLARDO, Maria del Pilar Serrano. A satisfao do usuário com a ateno primária  saúde: uma análise do acesso e acolhimento. Interface (Botucatu), Botucatu, v. 22, n. 65, p. 387-398, Abr. 2018.

GUERREIRO, Patricia; MELLO, Ana Lcia Schaefer Ferreira de; ANDRADE, Selma Regina de; ERDMANN, Alacoque Lorenzini. O acolhimento como boa prática na ateno básica  saúde. Texto contexto - enfermagem, Florianópolis, v. 22, n. 1, p. 132-140, Mar. 2013.

NEVES, Claudia Abbs Baêta. Saúde: a cartografia do trabalho vivo. Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro , v. 24, n. 8, p. 1953-1955, Aug. 2008

NILSON, Luana Gabriele; MAEYAMA Marcos Aurélio; KAMINAGAKURA, Fabrício Golono; SOUZA, Thiago Campos de; DOLNY, Luise Lüdke. Acolhimento na percepo de estudantes de medicina. REVISTA DE APS - ATENO PRIMÁRIA  SAÚDE, Juiz de Fora, MG, v. 21(1): 6 - 20, jan./mar. 2018.

PELISOLI, Ctula *et al.* Acolhimento em saúde: uma revisão sistemática em perdicos brasileiros. Estud. psicol. (Campinas), Campinas , v. 31, n. 2, p. 225-235, June 2014

SANTANA, Júlio César Batista; FORTES, Ninon Miranda; ANDRADE, Alexandre Viana de; SOARES, Ana Paula Fernandes; LIMA, Juliana Regina Monteiro. Acolhimento em um serviço de atenção básica à saúde de Minas Gerais, Revista de enfermagem do centro oeste mineiro, vol.2, n. 2, p. 166-176, Maio/Agst, 2012.

SOUSA, Kayo Henrique Jardel Feitosa; DAMASCENO, Carolinne Kilcia Carvalho Sena; ALMEIDA, Camila Aparecida Pinheiro Landim; MAGALHÃES, Juliana Macêdo, & FERREIRA, Márcia de Assunção. Humanização nos serviços de urgência e emergência: contribuições para o cuidado de enfermagem. Rev. Gaúcha Enferm., Porto Alegre, v. 40,e20180263,2019.

TURATO, Egberto Ribeiro. Métodos qualitativos e quantitativos na área da saúde: definições, diferenças e seus objetos de pesquisa. Rev. Saúde Pública, São Paulo, v. 39, n. 3, p. 507-514, jun. 2005.

VIEGAS, Anna Paula Bise; CARMO, Rose Ferraz; LUZ, Zélia Maria Profeta da. Fatores que influenciam o acesso aos serviços de saúde na visão de profissionais e usuários de uma unidade básica de referência. Saúde soc., São Paulo, v. 24, n. 1, p. 100-112, Mar. 2015 .

VIEIRA-DA-SILVA, Ligia Maria, . Avaliação da implantação de programa voltado para melhoria da acessibilidade e humanização do acolhimento aos usuários na rede básica: Salvador, 2005-2008. Rev. Bras. Saúde Mater. Infant., Recife, v. 10, supl. 1, p. s131-s143, Nov. 2010.