
ARTIGO ORIGINAL

Implantação do acolhimento em uma unidade local de saúde de Florianópolis

Paula Thais Avila do Nascimento, Charles Dalcanale Tesser, Paulo Poli Neto

Introdução

A palavra acolhimento, por definição, constitui em: “1. Ato ou efeito de acolher; recepção. 2. Atenção, consideração. 3. Refúgio, abrigo, agasalho [Sin. ger.: acolhida.] “.

Em saúde, acolhimento consiste também em uma tecnologia para reorganização dos serviços de saúde que visa ao acesso universal, à resolubilidade e ao atendimento humanizado. Baseia-se na escuta de todos os pacientes, no intuito de oferecer uma resposta positiva aos seus problemas de saúde. Além disso, visa à descentralização do atendimento, classicamente centrado na figura do médico, estendendo-o para toda a equipe, o que aumenta a oferta de serviços.

A proposta do Acolhimento surge como uma resposta aos problemas históricos referentes ao acesso aos serviços de saúde pública no Brasil que persistiam mesmo com os avanços e conquistas do Sistema Único de Saúde (SUS) e com a criação da Estratégia de Saúde da Família (ESF). Problemas que decorrem do modo de organização de parte dos serviços de saúde, em que o atendimento é obtido através de marcação de consultas em dias específicos, com a formação de filas, em que não há qualquer tipo de avaliação de potencial de risco, agravo ou grau de sofrimento.

A fim de dar respostas a esta problemática, o Ministério da Saúde (MS) criou, em 2003, a Política Nacional de Humanização (PNH) – o HumanizaSUS cuja proposta enfatiza a necessidade de assegurar atenção integral, através da garantia de Acolhimento e acesso aos usuários como instrumentos de transformação das formas de produzir e prestar serviços à população. No âmbito catarinense, em 2004, a Secretaria Estadual de Saúde, através da portaria 779, criou o Comitê Estadual

de Políticas de Humanização no sentido de viabilizar os princípios preconizados pelo HumanizaSUS em todos os municípios do estado. Três anos depois, a Secretaria Municipal de Saúde (SMS) de Florianópolis, com a portaria 283, formalizou uma proposta de implementação. A portaria municipal considera o Acolhimento como ação prioritária na orientação do processo de trabalho nas Unidades Locais de Saúde (ULS), a fim de proporcionar acesso aos usuários.

A partir destas considerações, caracterizar o processo de implantação do Acolhimento em uma ULS do município, justifica-se pela relevância de registrar o modo como a mudança está se dando e se os objetivos propostos estão sendo alcançados.

Objetivos

Caracterizar o processo de implantação do acolhimento em uma ULS de Florianópolis e analisar os discursos de trabalhadores e usuários ao longo deste.

Participantes e Métodos

Realizou-se um estudo de caso com abordagem qualitativa, cuja coleta de dados deu-se por observação participante e discussões de grupo com usuários. A realização do estudo compreendeu o período de 20 de setembro de 2007 e 24 de abril de 2008, totalizando 47 horas, em períodos alternados. O universo estudado foi composto de: a) dinâmica de funcionamento do serviço antes e após o processo de implantação do acolhimento; b) os usuários e funcionários do serviço presentes na unidade durante o período de realização da coleta de dados. Na análise do conteúdo foi utilizada a categorização por temas.

Resultados

Mostrou-se que, antes da implantação do acolhimento, as funções dos trabalhadores da ULS estudada eram determinadas por uma divisão burocrática de trabalho, centrada no médico, e o fluxo de atendimento era rígido, restringindo o acesso da população ao serviço. O descontentamento de trabalhadores e usuários diante deste modelo de atendimento, a entrada de um novo médico na equipe com experiência prévia em acolhimento e uma normativa da Secretaria Municipal de Saúde de Florianópolis motivaram a implantação de um novo modelo de prestação de serviço na ULS, baseado na diretriz do acolhimento. O novo modelo passou a vigorar a partir do dia 1º de outubro de 2007. Durante e após a mudança, o novo processo de trabalho flexibilizou as funções, descentralizando a responsabilidade do atendimento para o restante da equipe, principalmente para a enfermagem que teve um aumento de mais de 270% de rendimento na primeira semana após a implantação, o qual praticamente se manteve constante ao longo do período observado, conforme mostra tabela 01.

Tabela 1 - Relatório de consultas atendidas

Especialidade	Período		
	20 a 30/09/2007	01 a 10/10/2007	21 a 31/03/2008
Médico de família	441	804	549
Enfermagem	134	362	372

FONTE: Sistema de informações da atenção básica (SIAB) – dados obtidos através da coordenação da ULS.

A entrada da demanda que antes não possuía acesso e o aumento da responsabilidade dos profissionais não-médicos gerou conflitos entre os membros da equipe e resistência diante da mudança. Por outro lado, os usuários elogiaram principalmente a facilitação e a humanização para a obtenção de atendimento. Ainda, pode-se observar que com o passar dos meses o aumento da demanda e a quantidade insuficiente de consultas ofertadas, devido ao número insuficiente de profissionais disponibilizados para a empreitada, comprometeram parcialmente o acesso proporcionado.

Conclusões

A implantação do acolhimento na unidade aumentou o aproveitamento do potencial técnico dos trabalhadores não-médicos e proporcionou um maior acesso dos usuários à ULS, o qual foi parcialmente comprometido

ao longo do tempo observado devido ao número insuficiente de profissionais para o atendimento.

Referências Bibliográficas:

1. Ferreira ABH. Novo dicionário da língua portuguesa: dicionário eletrônico [CD-ROM]. Versão 5.0. Curitiba: Positivo; 2004.
2. Franco TB, Bueno WS, Merhy EE. O acolhimento e os processos de trabalho em saúde: o caso de Betim, Minas Gerais, Brasil. *Cad Saúde Pública*. 1999; 15 (2): 345-353.
3. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. Acolhimento nas práticas de produção de saúde. Brasília: Ministério da Saúde, 2006.
4. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. Relatório Final da Oficina HumanizaSUS. Brasília: Ministério da Saúde. 2004.
5. Santos-Filho SB. Perspectivas da avaliação na Política Nacional de Humanização em Saúde: aspectos conceituais e metodológicos. *Ciência e Saúde Coletiva*. 2007; 12 (4): 999-1010.
6. Governo do Estado de Santa Catarina. Secretaria Estadual de Saúde. Comitê Estadual de Políticas de Humanização. Políticas de Humanização do SUS.
7. Prefeitura Municipal de Florianópolis. Portaria SS/GAB/ N° 283 de 06/08/2007. [acesso em 27 set 2007]. Disponível em: http://www.pmf.sc.gov.br/saude/portarias/2007/portaria_283_esf_municipal_final.doc
8. Guimarães EMGT. Acolhimento no centro de saúde Noraldino de Lima: investigação sobre o acesso e resolutividade [monografia]. Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais; 1997. 56p.
9. Silva CM. Da condição de patinho feio ao sonho de transformação em cisne: um estudo sobre a recepção dos pacientes ambulatoriais numa unidade de saúde do Rio de Janeiro [dissertação]. Rio de Janeiro: Universidade do Estado do Rio de Janeiro; 2002. 61p.
10. Ramos DD. Acesso e acolhimento aos usuários em uma unidade de saúde de Porto Alegre no contexto da municipalização da saúde. [dissertação]. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul; 2001.
11. Ayres RCV, Pereira SAOE, Ávila SMN, Valentim, W. Acolhimento no PSF: humanização e solidarie-

- dade. O Mundo da Saúde (Centro Universitário São Camilo). 2006; 30 (2): 306-17.
12. Brasil. Ministério da Saúde. Portaria nº 1886/GM de 18/12/1997. [acesso em 10 out 2007]. Disponível em: http://bvsmms.saude.gov.br/html/pt/popup/leg/portarias_psf/portaria1886.pdf
 13. Campos M. Acolhimento: uma proposta, um desafio. Análise de uma tendência. [monografia]. Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais; 1997. 76p.
 14. Zoboli E, Fraccolli L. A incorporação de valores na gestão das unidades de saúde: chave para o acolhimento. Mundo Saúde. 2006; 30(2): 312-17.
 15. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. Acolhimento com avaliação e classificação de risco. Brasília: Ministério da saúde. 2004.
 16. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. Acolhimento nas práticas de produção de saúde. 2ª edição. Brasília: Ministério da Saúde. 2006.
 17. Secretaria Municipal de Saúde [homepage na internet]. Florianópolis: Prefeitura Municipal de Florianópolis; c1999 [atualizada em 25 jan 2007; acesso em 25 jan 2007]. Disponível em: <http://www.pmf.sc.gov.br/saude/>.
 18. Matumoto S. Encontros e desencontros entre trabalhadores e usuários na saúde em transformação: um ensaio cartográfico do acolhimento [tese]. Ribeirão Preto: Universidade de São Paulo; 2003. 214p.

Descritores: 1. *Acolhimento;*
2. *Acesso aos serviços de saúde;*
3. *Processo de trabalho.*

Endereço para correspondência:
maryj_buttercup@yahoo.com.br