



**INSTITUTO LATINO-AMERICANO DE
CIÊNCIAS DA VIDA E DA
NATUREZA (ILACVN)**

SAÚDE COLETIVA

**A ATENÇÃO BÁSICA:
UMA ANÁLISE DA PRODUÇÃO CIENTÍFICA SOBRE O TEMA ACOLHIMENTO
NO TERRITÓRIO BRASILEIRO DURANTE O PERÍODO DE 2018 A 2023.**

RAYANDJY SAMUEL CONSTANT

**Foz do Iguaçu
2024**

**A ATENÇÃO BÁSICA:
UMA ANÁLISE DA PRODUÇÃO CIENTÍFICA SOBRE O TEMA ACOLHIMENTO
NO TERRITÓRIO BRASILEIRO DURANTE O PERÍODO DE 2018 A 2023.**

RAYANDJY SAMUEL CONSTANT

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Latino-Americano de Ciências da Vida e da Natureza da Universidade Federal da Integração Latino-Americana, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Saúde Coletiva.

Orientador: Prof. Dr. Giuliano Silveira Derrosso

Coorientadora: Prof. Dra. Laura J. Dias Amato

Foz do Iguaçu
2024

RAYANDJY SAMUEL CONSTANT

A ATENÇÃO BÁSICA: UMA ANÁLISE DA PRODUÇÃO CIENTÍFICA SOBRE O TEMA ACOLHIMENTO NO TERRITÓRIO BRASILEIRO DURANTE O PERÍODO DE 2018 A 2023.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Latino-Americano de Ciências da Vida e da Natureza da Universidade Federal da Integração Latino-Americana, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Saúde Coletiva.

BANCA EXAMINADORA

Orientador: Prof. Dr. Giuliano Silveira Derrosso

(UNILA)

Coorientador: Prof. Dra. Laura J. Dias Amato

(UNILA)

Profa. Dra. Ehideé Isabel Gómez La Rotta

(UNILA)

Profa. Dra. Karine Britos

(UNIOESTE)

Profa. Dra. Regiane Campo Bezerra Campos

(UNILA)

Foz do Iguaçu, ____ de _____ de _____.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, agradeço a Deus por me ter dado a força, saúde para chegar até o final, concluir o curso.

Agradeço a minha família, minha mãe Dania Milord Constant pelas orações e meu pai Dieuvilhomme Constant pelo constante incentivo, suas compreensões e apoio ao longo desta jornada acadêmica. Seus amores e encorajamento foram essenciais para superar os desafios e alcançar este objetivo.

A minha namorada Danitoucheka Jacques, pelos incentivos, seu amor, orações e conselhos, ao longo desta caminhada

Aos meus professores orientadores, Dr. Giuliano Silveira Derrosso e a Dra. Laura J. Dias Amato, cujo apoio e orientações foram inestimáveis ao longo deste processo. Suas dedicações e comprometimentos foram fundamentais para o desenvolvimento deste trabalho.

Aos profas da banca pelas orientações, sugestões que são grandes contribuições que eu gardo para futuros trabalhos.

Aos amigos e colegas do curso da da Saúde Coletiva, agradeço pela troca de ideias, debates construtivos e pelo apoio mútuo ao longo desses anos.

A Universidade Federal da Integração Latino-Americana (UNILA), por existir e pela oportunidade de tornar um sonho realidade.

A todos vocês, meus mais profundos agradecimentos!!!

*A educação é a arma mais poderosa
que você pode usar para mudar o mundo*

Nelson Mandela

RESUMO

O tema acolhimento é um tema transversal na saúde, sendo na Atenção Básica é um pilar fundamental no atendimento dos usuários que vêm à procura de informações ou para assistência médica. Considerando as diferentes definições sobre acolhimento, percebe-se um acolhimento reducionista pode resultar em viés na realização do diagnóstico do usuário, direcionamentos ambíguos, como impactos no estado de saúde do usuário. Esta pesquisa teve como objetivo analisar a produção científica sobre o tema acolhimento na atenção básica no território brasileiro, no período de 2018 a 2023. Como processo metodológico foi realizado um estudo básico observacional, analítico, utilizando como palavra-chaves, as expressões: Acolhimento & atenção básica ; acolhimento & humanização. Como bases de dados para o levantamento dos dados, foi utilizado as bases de dados: BVS, LILACS, SCIELO, escolhendo trabalhar com artigos por serem trabalhos científicos, recomendados pela comunidade acadêmica, por serem trabalhos que passaram por rigorosos processos de avaliações. Para a classificação e análise dos dados, foi utilizado o google documento e para suas representações, foi utilizado a planilha (ferramenta do google semelhante ao Excel) e o site wordcloud.com. Como resultado observa-se que a produção foi pouco, onde observa-se que a pandemia do covid-19 teve impacto notável na produção científica sobre o tema, durante o período de 2018 a 2023. Em relação às cidades de publicação, foram majoritariamente cidades principais do país, como Rio de Janeiro, Brasília, São Paulo, Florianópolis. E as principais revistas de publicações, foram revistas da área da Saúde Coletiva e da Enfermagem. Considerando as diferentes mudanças socioeconômico, político que teve desde o período da pandemia ate o presente momento, este trabalho constitui-se uma fonte ideológica para realização de futuros trabalhos imprescindíveis na saúde nessas contextualizações como no contexto migratório.

Palavras-chave: acolhimento; atenção Básica; Humanização,

RESUMEN

El tema de la acogida es un tema transversal en salud y en Atención Primaria es un pilar fundamental en la atención de los usuarios que acuden buscando información o asistencia médica. Considerando las diferentes definiciones de recepción, nota se, que una recepción reduccionista puede resultar a sesgos en la realización del diagnóstico del usuario, indicaciones ambiguas, como impactos en el estado de salud del usuario. Esta investigación tuvo como objetivo analizar la producción científica sobre el tema de la acogida en la atención primaria en el territorio brasileño, de 2018 a 2023. Como proceso metodológico, se realizó un estudio observacional, analítico básico, utilizando como palabras clave las expresiones: Acogida & cuidados básicos ; acogida & humanización. Como bases de datos para la recolección de datos se utilizaron las siguientes bases de datos: BVS, LILACS, SCIELO, optándose por trabajar con artículos por ser trabajos científicos, recomendados por la comunidad académica, por ser trabajos que han pasado por rigurosos procesos de evaluación. Para la clasificación y análisis de los datos se utilizó Google Document y para sus representaciones se utilizó una hoja de cálculo (herramienta de Google similar a Excel) y el sitio web wordcloud.com. Como resultado, se observa que la producción fue poco, donde se observa que la pandemia del covid-19 tuvo un impacto notable en la producción científica sobre el tema, durante el periodo del 2018 al 2023. En relación a las ciudades de publicación, se trataba en su mayoría de ciudades principales del país, como Río de Janeiro, Brasília, São Paulo, Florianópolis. Y las principales revistas de publicación fueron revistas de las áreas de Salud Pública y Enfermería. Considerando los diferentes cambios socioeconómicos y políticos ocurridos desde el período de la pandemia hasta el momento actual, este trabajo constituye una fuente ideológica para realizar un trabajo futuro esencial en salud en estos contextos, como lo es el migratorio.

Palabras clave: recepción; Atención básica; humanización

ABSTRACT

The theme of reception is a transversal theme in health, and in Primary Care it is a fundamental pillar in the care of users who come looking for information or for medical assistance. Considering the different definitions of reception, it is clear that a reductionist reception can result in bias in carrying out the user's diagnosis, ambiguous directions, such as impacts on the user's health status. This research aimed to analyze the scientific production on the topic of welcoming in primary care in Brazilian territory, from 2018 to 2023. As a methodological process, a basic observational, analytical study was carried out, using as keywords the expressions: Embracement & basic care; welcoming & humanization. As databases for data collection, the following databases were used: BVS, LILACS, SCIELO, choosing to work with articles because they are scientific works, recommended by the academic community, as they are works that have undergone rigorous evaluation processes. For data classification and analysis, Google Document was used and for its representations, a spreadsheet (a Google tool similar to Excel) and the website wordcloud.com were used. As a result, it is observed that the production was little, where it is observed that the covid-19 pandemic had a notable impact on scientific production on the topic, during the period from 2018 to 2023. In relation to the cities of publication, they were mostly cities main areas in the country, such as Rio de Janeiro, Brasília, São Paulo, Florianópolis. And the main publication magazines were magazines in the areas of Public Health and Nursing. Considering the different socioeconomic and political changes that have occurred since the pandemic period until the present moment, this work constitutes an ideological source for carrying out essential future work in health in these contexts, such as in the migratory context.

Key words: Reception; Basic attention; Humanization

RÉSUMÉ

Le thème de l'accueil est un thème transversal en santé, et en Soins Primaires, il s'agit d'un pilier fondamental dans la prise en charge des patients qui viennent chercher des informations ou une assistance médicale. Compte tenu des différentes définitions de l'accueil, il apparaît clairement qu'un accueil réductionniste peut entraîner des biais dans la réalisation du diagnostic du patient, des orientations ambiguës, comme des impacts sur l'état de santé du patient. Cette recherche visait à analyser la production scientifique sur le thème de l'accueil en soins primaires au territoire brésilien, de 2018 à 2023. Comme processus méthodologique, une étude observationnelle et analytique de base a été réalisée, en utilisant comme mots-clés les expressions : accueil & soins de base ; accueil & humanisation. Comme bases de données pour la collecte de données, les bases de données suivantes ont été utilisées : BVS, LILACS, SCIELO, en choisissant de travailler avec des articles parce qu'il s'agit d'ouvrages scientifiques, recommandés par la communauté académique, car ce sont des ouvrages qui ont fait l'objet de processus d'évaluation rigoureux. Pour la classification et l'analyse des données, Google Document a été utilisé et pour ses représentations, un planning (un outil de Google similaire à Excel) et le site wordcloud.com ont été utilisés. De ce fait, on constate que la production a été peu, où l'on constate que la pandémie de covid-19 a eu un impact notable sur la production scientifique sur le sujet, au cours de la période de 2018 à 2023. En ce qui concerne les villes de publication, il s'agissait pour la plupart de villes principales du pays, comme Rio de Janeiro, Brasília, São Paulo, Florianópolis. Et les principaux magazines de publication étaient des magazines dans les domaines de la santé collective et des soins infirmiers. Compte tenu des différents changements socio-économiques et politiques survenus depuis la période pandémique jusqu'à nos jours, ce travail constitue une source idéologique pour mener à bien des travaux futurs essentiels en matière de santé dans ces contextes, comme dans le contexte migratoire.

Mots-clés : réception ; Attention de base ; Humanisation,

LISTA DE IMAGEM E QUADRO

| | |
|-----------------|----|
| Imagem 01..... | 41 |
| Quadro 01 | 31 |

LISTA DE TABELA

| | |
|-----------------|----|
| Tabela 01 | 32 |
| Tabela 02 | 33 |
| Tabela 03 | 34 |
| Tabela 04 | 37 |
| Tabela 05 | 40 |

LISTA ABREVIATURAS E SIGLA

| | |
|--------|--|
| AB | Atenção Básica |
| APS | Atenção Primária na Saúde |
| BVS | Biblioteca Virtual da Saúde |
| CNES | Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde |
| LILACS | Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde |
| PNAB | Política Nacional de Atenção Básica |
| UBS | Unidade Básica de Saúde |
| SciELO | Scientific Electronic Library |
| SUS | Sistema Único de Saúde |

SUMARIO

| | |
|--|-----------|
| 1. INTRODUÇÃO..... | 14 |
| 1.1 OBJETIVO:..... | 17 |
| 1.1.1 OBJETIVO GERAL:..... | 17 |
| 1.1.2 OBJETIVO ESPECIFICOS:..... | 17 |
| 1.2 JUSTIFICATIVA:..... | 17 |
| 2. MARCO TEORICO..... | 18 |
| 2.1 O SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE (SUS)..... | 18 |
| 2.2 POLÍTICA NACIONAL ATENÇÃO BÁSICA..... | 19 |
| 2.3 COMUNICAÇÃO..... | 20 |
| 2.5 ATENDIMENTO AO PÚBLICO..... | 21 |
| 2.6 POLITICA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO..... | 23 |
| 3. MARCO METODOLOGICO:..... | 25 |
| 3.1 TIPO DE ESTUDO..... | 25 |
| 3.2 BASES DE DADOS:..... | 26 |
| 3.2.1 BVS..... | 26 |
| 3.2.2 LILACS..... | 27 |
| 3.2.3 SCIELO..... | 27 |
| 3.3 COLEÇÃO DE DADOS..... | 28 |
| 3.4 ANÁLISE DOS DADOS..... | 28 |
| 4. RESULTADOS E DISCUSSÕES:..... | 30 |
| 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS:..... | 41 |
| 6- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:..... | 43 |

1. INTRODUÇÃO

“ - Joana: Bom dia, eu queria marcar uma consulta com o Dr. Antônio. - Vilma: O dia de marcação pro médico é a sexta-feira, tem que chegar cedo porque são distribuídas 20 senhas. - Joana: Mas a minha irmã acabou de marcar uma consulta pra próxima semana. - Vilma: É porque ela é hipertensa e faz parte de um programa. - Joana: Mas eu não tô me sentindo muito bem desde ontem. - Vilma: Aqui é PSF, não é urgência. Você tem que ir ao PA. - Joana: O problema é que o PA é longe, eu tô sem dinheiro, e o Dr. Antônio é muito bom. Não dá pra fazer um encaixe não? - Vilma: Já falei, ou você vai ao PA ou volta na sexta-feira logo cedo. Quem é o próximo?” (Brasília, 2013).“

Ao chegar numa Unidade Básica de Saúde, geralmente o primeiro contato que uma pessoa, conhecida no campo da saúde como “usuário” faz, é com o pessoal da recepção, os recepcionistas. Comumente, este contato se dá, para a pessoa se informar, a respeito de um determinado serviço de saúde, como: saber os procedimentos para marcar uma consulta com um especialista - exemplo com um cardiologista; considerando o caso da pandemia de Covid-19 que teve, se informar a respeito de vacina ou para receber algum atendimento médico, que neste caso é necessário dar entrada no sistema de gerenciamento de saúde da localidade que está, a exemplo dos Estados de Paraná(PR) de Santa Catarina(SC), é o sistema de gerenciamento chamado “RP Saúde”. Para dar esta entrada no sistema, burocraticamente tem que ser com o pessoal da recepção, os recepcionistas, que neste momento venha a ser desenvolvida uma interação entre recepcionista e usuário. Dentre essas interações, algumas ocorrem bem, de forma agradável, simpática entre recepcionista e usuário, mas também ocorrem algumas cuja se dão de uma forma desarmoniosa, um contato que geralmente gera ferimento emocional, mal estar no momento da conversa interativa ou posteriormente para o usuário e/ou para o recepcionista.

Como aponta, a Secretária do Distrito Federal (2024), as Unidades Básicas de Saúde, conhecidas (antigamente como Centros de Saúde, Postos de Saúde, Clínicas da Família) e hoje em dia popularmente conhecida, chamada: ainda como Posto de Saúde ou como UBS, são uma das portas de entrada do usuário no SUS ; é ali onde se inicia o cuidado com a saúde da população. A UBS é o estabelecimento que presta serviços na Atenção Primária à Saúde, onde atuam as equipes de Saúde da Família desenvolvendo ações de saúde no âmbito individual e

coletivo, que abrangem a promoção, a prevenção da saúde, o diagnóstico, o tratamento e a reabilitação em saúde, com objetivo de desenvolver uma atenção integral. (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2023). De acordo com a Portaria 2.436 (2017), as UBS devem ser construídas segundo as normas sanitárias, com referências às normativas de infraestrutura vigente, ter identificação segundo os padrões visuais da AB e do SUS, cadastrado no CNES. Elas podem haver também pontos de apoio para atendimento às populações rurais, ribeirinhas, assentamentos, áreas pantaneiras, entre outros, também com cadastro no CNES.

Considerando a definição de acolhimento, segundo o dicionário Priberam (2023) acolhimento é o ato ou efeito de acolher = (ACOLHIDA), modo como se acolhe ou recebe alguém ou algo = (RECEPÇÃO), local seguro que oferece proteção, hospitalidade, hospedagem = (REFÚGIO, ABRIGO).

Ao nos focar no âmbito da saúde, acolher é reconhecer o que o outro traz como legítima e singular necessidade de saúde (PNH,2013). E entre as suas diferentes percepções sobre o tema acolhimento, de acordo com Franco et al (1999, p.347 apud GOMES e PINHEIRO 2005), acolher é atender a todas as pessoas que procuram os serviços de saúde, garantindo a acessibilidade universal. Dessa maneira, o serviço de saúde assume sua função imprescindível que é a de acolher, ouvir e dar uma resposta positiva capaz de resolver os problemas de saúde da população. E para Merhy et al (1994), o acolhimento consiste na humanização das relações entre trabalhadores e serviços de saúde, onde os usuários e profissionais produzem uma relação de escuta e responsabilidade, constituindo vínculos e compromissos entre eles.

Assim podemos reparar, segundo o Ministério da Saúde, no Caderno da Atenção Básica: acolhimento à demanda espontânea (2013), que existem diferentes percepções sobre o acolhimento, através dessa afirmação:

Assim podemos perceber que existem várias definições de acolhimento, tanto no dicionário quanto em setores como a saúde. A existência de várias definições revela os múltiplos sentidos e significados atribuídos ao termo, de maneira legítima, como pretensões de verdade. Mas, o mais importante no nosso caso, é além das definições corretas ou verdadeiras de acolhimento, é a clareza e explicitação da sua noção que é adotada ou assumida situacionalmente por atores concretos, revelando perspectivas e intencionalidades. Nesse sentido, poderíamos dizer genericamente, que o acolhimento é uma prática presente em todas as relações de cuidado, nos

encontros reais entre trabalhadores de saúde e usuários, nos atos de receber e escutar as pessoas, podendo acontecer de formas variadas (“há acolhimentos e acolhimentos”). Em outras palavras, ele não é, a priori, algo bom ou ruim, mas sim uma prática constitutiva das relações de cuidado. (BRASIL, 2013)

“Assim analisando podemos alegar que acolher, não significa a resolução por completa dos problemas relatados pelos usuários, mas é a atenção que é acordada ao usuário no momento da conversa interativa, ouvindo, valorizando as suas demandas e identificando as suas necessidades, sejam estas individuais ou coletivas.

E a recepção de uma Unidade Básica de Saúde, é espaço de expressão de necessidades dos usuários e potente analisador dos processos de trabalho. Ali se efetivam ou não os princípios do Sistema Único de Saúde. (Elisete Trovão de Sá et Al. 2009). Indo neste sentido, Campiolo (2007 apud WIELEWICKI 2008) complementa, informando que o serviço de atendimento de uma recepção inclui uma variedade de ações, sendo a principal de intermediar as necessidades das pessoas e a organização da instituição. É o fundamento para o resto do trabalho a ser oferecido ao cliente e assim, um atendimento de má qualidade pode ser generalizado para o serviço de toda a instituição. E quando os serviços de saúde oferecem um bom relacionamento com o paciente, os cuidados e os resultados são vistos como “produto” das ações e interações de todas as pessoas envolvidas nos mesmos (MEZOMO, 2001 apud WIELEWICKI 2008). Dando ênfase na fala dos autores, podemos ver também a inclusão da recepção, dos recepcionistas nesses casos. E para garantir a qualidade nestas interações. Nessa linha de argumentação, Merhy também ressalta que se não houver alteração no modo como os trabalhadores de saúde se relacionam com o seu principal objetivo de trabalho - “a saúde, a vida e o sofrimento dos indivíduos, famílias e coletividade”- não basta corrigir procedimentos organizacionais e financeiros das instituições, pois o grande desafio é a busca de um outro modo de operar o trabalho em saúde.

Nesta perspectiva, a presente pesquisa tem por objetivo analisar a produção científica realizada sobre o tema acolhimento na atenção básica, no período de 2018 a 2023 no território Brasileiro. Considerando que a promoção de bons acolhimentos, acolhimentos humanizados é de grande importância na saúde

enquanto um acolhimento realizado de forma reducionista com pouca atenção nas unidades básicas de saúde, pode resultar em tratamento, direcionamentos ambíguos, com posterior repercussão negativa no estado de saúde do usuário.

Constitui-se como pergunta norteadora da pesquisa: será que a produção científica sobre o tema acolhimento de maneira humanizada na Atenção Básica, no território Brasileiro foi de pequena quantidade no período de 2018 a 2023 ?

1.1 OBJETIVO:

1.1.1 OBJETIVO GERAL:

- Analisar a produção existente na literatura científica sobre o tema acolhimento na atenção básica, no período de 2018 a 2023 no território Brasileiro.

1.1.2 OBJETIVO ESPECIFICOS:

- Analisar o(s) principal(ais) ano(s) que teve maior publicação durante este período.
- Analisar qual foi a(s) principal(ais) revista(s) que fez maior publicação durante este período.
- Analisar as principais cidades que tiveram maior publicação durante este período.

1.2 JUSTIFICATIVA:

O acolhimento é um tema transversal em todas as áreas no âmbito profissional, nas relações interpessoais, na vida humana em si. Na área da saúde, ela é de uma importância fundamental, considerando esta realidade, está presente pesquisa contribuirá a saber a produção científica realizada sobre o tema no período de 2018 a 2023 na Atenção Básica no Território Brasileiro. Conforme o resultado obtido contribuirá para ver se há necessidade ou não de ter mais produções sobre o tema acolhimento na Atenção Básica.

2. MARCO TEORICO

2.1 O SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE (SUS)

O SUS é o Sistema Único de Saúde do Brasil. É uma grande conquista da sociedade e foi criado para promover a justiça social e superar as desigualdades na assistência à saúde da população. O SUS é uma política de Estado que amplia os direitos sociais e busca assegurar a cidadania. (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2011)

De acordo com a Constituição da República Federativa do Brasil (1988), a saúde é um direito de todos e dever do Estado, garantido através de políticas sociais, econômicas que tem como visão a redução do risco de doença e de outros danos, como também de garantir o acesso universal de forma igual aos diferentes serviços e ações de promoção, de prevenção, como de recuperação de saúde.

O SUS é um dos maiores e mais complexos sistemas de saúde pública do mundo, abrangendo desde o simple atendimento para avaliação da pressão arterial, por meio da Atenção Primária até o transplante de órgãos, garantindo acesso integral, universal e gratuito para toda a população do país. (BVS, MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2019)

De acordo com o Ministério da Saúde (2022), o SUS é regido pelos princípios de Universalização: princípio pela qual visa garantir que todas as pessoas tem acessos as acoes, aos servicos de saúde independentemente do seu sexo, sua raça, ocupação ou outras características sociais ou pessoais. Equidade: através da equidade, o SUS visa diminuir toda desigualdade, considerando que além de todas as pessoas possuírem direito aos serviços, as pessoas não são as mesmas, não são iguais, elas apresentam necessidades diferentes. Por essa razão visa tratar desigualmente os desiguais, investindo mais onde tem maior necessidade. Integralidade: Por este princípio, o SUS considera as pessoas como um todo, assim visa atender a todas as necessidades que uma pessoa pode apresentar sendo essas podem ser fisiológico, mental como social.

2.2 POLÍTICA NACIONAL ATENÇÃO BÁSICA

Criada em 2006, aprovada pela Portaria nº 648/GM de 28 de março de 2006, a Política Nacional de Atenção Básica é o documento que regulariza a Atenção Básica no território Brasileiro. Ela é resultado da experiência acumulada por um conjunto de atores envolvidos historicamente com o desenvolvimento e a consolidação do SUS, como movimentos sociais, população, trabalhadores e gestores das três esferas de governo. (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2017)

Ao longo do tempo, ela conheceu atualizações que se evidenciaram consecutivamente nas suas 03 edições; a sua primeira aprovada pela portaria nº 648, de 28 de Março de 2006, a segunda edição aprovada pela Portaria nº 2.488/GM/MS de 21 de outubro de 2011 e a terceira edição aprovada pela Portaria 2.436/2017 de 21 de Setembro de 2017 que está desde esta data em vigor.

Baseado na PNAB, a Atenção Básica é o conjunto de ações de saúde que podem ser individuais, familiares ou coletivas que envolvem promoção, prevenção, proteção, diagnóstico, tratamento, reabilitação, redução de danos, cuidados paliativos e vigilância em saúde baseados na prática do cuidado integrado e na gestão qualificada, realizada com equipe multiprofissional e dirigida à população em território definido, no qual as equipes assumem responsabilidades sanitárias. (CNM, 2018)

De acordo com o Ministério de Saúde (2017) apresentado na Portaria 2.436/2017, como Princípios, a PNAB tem 03 princípios sendo os princípios do SUS, que explica nessa visão:

Universalidade: que assegura o acesso a todo mundo e de maneira contínua a serviços de qualidade e resolutivos, acolhendo as pessoas, promovendo o vínculo e corresponsabilização pelo atendimento às suas necessidades de saúde.

Equidade: que consiste a garantir esse acesso sem a exclusão por raça, gênero, sexo, entre outras mas reconhecer as diferenças nas condições de vida e saúde e de acordo com as necessidades das pessoas, considerando que o direito à saúde passa pelas diferenciações sociais e precisa atender à diversidade assim minimizando a desigualdade, a exclusão social de grupos que possam vir a sofrer estigmatização ou discriminação; de maneira que tem repercussão positiva na autonomia e na situação de saúde.

Integralidade: é visto como o conjunto de serviços realizado pela equipe de saúde nas diferentes modalidades do cuidado (prevenção, tratamento,) como também ser responsável pelo direcionamento e a oferta a outros pontos de atenção à saúde que atendem às diferentes necessidades da população sendo essas biológicas, psicológicas, ambientais e sociais, como o manejo das diversas tecnologias de cuidado e de gestão necessárias pela resolução integral das diferentes demandas da população.

Atualizada em 2022 pela Comissão Intergestores Tripartite, a PNAB conheceu novidades, como a ampliação do número de equipes aptas a receber recursos, como a valorização da atuação dos agentes comunitários de saúde e de endemias permitindo aferir pressão e glicemia como também de fazer curativos limpos. Isso vai qualificar e tornar mais resolutivo o atendimento da população nas visitas domiciliares. Essas novas atribuições começam após autorização legal e capacitação. (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2022)

2.3 COMUNICACÃO

Segundo a enciclopédia significados (2011), a comunicação tem sua etimologia do termo latino "communicare", que significa "partilhar, participar algo, tornar comum". Desse modo por meio da comunicação, os seres humanos partilham diferentes informações entre eles, sendo o ato de comunicar uma atividade indispensável para a vida em comunidade, .A comunicação tem grande importância, é um instrumento de integração, para ensinar, de troca mútua e desenvolvimento, É um processo que consiste na transmissão de informação entre um emissor e um receptor que decodifica (interpreta) uma determinada mensagem

A comunicação pode ser entendida como prática social que advém da interação entre seres humanos, expressa por meio da fala (aspecto verbal), escrita, comportamentos gestuais, distância entre os participantes, toque (aspectos não verbais) (FERMINO e CARVALHO, 2007).

Nos serviços de saúde, os encontros entre os trabalhadores e os usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) são intermediados pela comunicação. Mas ainda, de acordo com a Rede Câncer através dessa afirmação:

No entanto, no âmbito da saúde pública brasileira, ainda é preciso superar a visão instrumental e simplista da comunicação como um processo de transmissão de informações de um emissor a um receptor, um modelo que não dá a devida importância ao restante do processo, como a circulação das mensagens e suas apropriações pelos diferentes atores envolvidos. A comunicação se afirma como elemento essencial para a promoção da saúde, ao funcionar como uma área estratégica para interação e troca de informações entre as instituições, comunidades e indivíduos. Essa troca deve acontecer de forma contínua no lar, na escola, no ambiente de trabalho e em muitos outros espaços coletivos. (REDE CANCER, 2007)

O processo comunicativo é definido como um ato caracterizado não por relações de poder mas por atitudes de sensibilidade, aceitação e empatia entre os sujeitos, em um universo de significações que envolvem tanto a dimensão verbal como a não verbal (postura e gestos). Nesse processo, é relevante o interesse pelo outro, a clareza na transmissão da mensagem e o estabelecimento de relações terapêuticas entre trabalhadores e usuários (BRAGA E SILVA 2007 Silva, 2007; Silva e col., 2000 Apud Coriolano-Marinus, 2014).

2.5 ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Atendimento ao público é o processo de interação entre uma instituição, empresa e os indivíduos que formam seu público-alvo, ou seja membro das comunidades, clientes ou qualquer pessoa em busca de assistência, informações ou serviços. Essa expressão refere-se a: “dar ou prestar atenção; estar atento; saber dar audiência; deferir; cuidar de algo ou alguém; ter em vista; tomar em consideração; esperar; servir; escutar; responder; sentenciar”. (CESTARI JUNIOR, 2016 apud MOREIRA 2018).

O objetivo fundamental do atendimento é auxiliar o cidadão ou cliente em suas demandas, ou seja, proporcionar uma experiência satisfatória para os

clientes/cidadãos, que motivaram a busca pelo serviço; não apenas atendendo as necessidades do cidadão/cliente, mas também a fim de proporcionar melhoria e crescimento da melhor maneira possível. Os principais elementos de um bom atendimento são: conhecimento (familiaridade com os serviços e a organização); comprometimento (manter-se informado sobre as informações que possui e as exigidas pelo cargo); habilidade em lidar com situações difíceis (ser criativo e assertivo na maneira de agir, principalmente em momentos de conflito e estresse); e intuição (observar cuidadosamente as necessidades do cliente). (SEPLAN, 2009 apud PINTO 2013)

O atendimento ao público envolve uma variedade de atividades e habilidades entre elas um atendimento de qualidade, ou seja, dado que a qualidade dos serviços prestados pelas organizações depende da satisfação dos utilizadores desses serviços, os serviços ao cidadão/cliente devem ser sempre os melhores. Conforme Moura (1999, p.68 apud SILVA et al.), qualidade é definida como sendo a conformidade entre o que se produz com aquilo que o cliente quer, de modo que suas expectativas sejam superadas e sua satisfação alcançada. De fato os profissionais responsáveis pelo atendimento ao público devem ser preparados para garantir que cada interação deixe uma impressão positiva nos clientes/cidadãos e contribua para o sucesso da empresa.

A ética no atendimento ao público é fundamental para estabelecer e manter relações produtivas e saudáveis entre indivíduos e organizações
Conseqüentemente,

Ética no atendimento ao cliente é definida como o que é correto ou bom na conduta do atendimento. A preocupação do que deve ser feito não se limitando ao que dizem as leis que regem o serviço realizado. Assim, o bom senso é o principal instrumento de avaliação para definição do que pode ou deve ser realizado. Aquele que oferece a prestação de um serviço deve ter consciência que servindo bem, cria-se, de forma natural, a necessidade do outro em retribuir. Desta feita, a conduta ética na relação de atendimento permite definir a qualidade e satisfação do cliente. (SEPLAN, 2009, p. 7 apud PINTO,2013)

2.6 POLITICA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO

No campo da Saúde, humanização diz respeito a uma aposta ético-estético-política: ética porque implica a atitude de usuários, gestores e trabalhadores de saúde comprometidos e corresponsáveis. Estética porque acarreta um processo criativo e sensível de produção da saúde e de subjetividades autônomas e protagonistas. Política porque se refere à organização social e institucional das práticas de atenção e gestão na rede do SUS. O compromisso ético-estético-político da humanização do SUS se assenta nos valores de autonomia e protagonismo dos sujeitos, de corresponsabilidade entre eles, de solidariedade dos vínculos estabelecidos, dos direitos dos usuários e da participação coletiva no processo de gestão. (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2021)

A Política Nacional de Humanização, carinhosamente chamada PNH, é uma política pública no SUS voltada para ativação de dispositivos que favoreçam ações de humanização no âmbito da atenção e da gestão da saúde no Brasil. (REDE HUMANIZASUS, 2017)

Segundo a PNH, Brasília, (2013), humanizar é a inclusão das diferenças nos processos de gestão e de cuidado construídas de forma coletiva e compartilhada para estimular a produção de novos modos de cuidar e novas formas de organizar o trabalho. Incluir os trabalhadores na gestão para que eles, no cotidiano, reconstrói aprimorando seus processos de trabalho e sejam agentes ativos das mudanças no serviço de saúde, também incluir os usuários e suas redes sócio familiares nos processos de cuidado para ampliar a corresponsabilização no cuidado de si, sendo um poderoso recurso para este processo de cuidado.

Lançada em 2003, a Política Nacional de Humanização (PNH) busca pôr em prática os princípios do SUS no cotidiano dos serviços de saúde, produzindo mudanças nos modos de gerir e cuidar. A PNH estimula a comunicação entre gestores, trabalhadores e usuários para construir processos coletivos de enfrentamento de relações de poder, trabalho e afeto que muitas vezes produzem atitudes e práticas desumanizadoras que inibem a autonomia e a

corresponsabilidade dos profissionais de saúde em seu trabalho e dos usuários no cuidado de si. (BRASÍLIA, 2013)

Segundo o Ministério da Saúde(2021), no glossário da PNH informa por princípio reconhece-se o que fundamenta determinada ação ou o que motivará um determinado movimento no plano das políticas públicas. A PNH, enquanto movimento de mudança dos modelos de atenção e gestão, tem três princípios a partir dos quais se desdobra enquanto política pública de saúde:

1) A transversalidade enquanto aumento do grau de abertura comunicacional intra e intergrupos, isto é, a ampliação da grupalidade ou das formas de conexão intra e intergrupos promovendo mudanças nas práticas de saúde. Também vale dizer, transversalizar é reconhecer que as diferentes especialidades e práticas de saúde podem conversar com a experiência daquele que é assistido. Juntos, esses saberes podem produzir saúde de forma mais corresponsável. (BRASILIA, 2013)

2) A indissociabilidade entre clínica e política, o que determina a inseparabilidade entre atenção e gestão dos processos de produção de saúde. A respeito, é importante informar, as decisões da gestão interferem diretamente na atenção à saúde. Por isso, trabalhadores e usuários devem buscar conhecer como funciona a gestão dos serviços e da rede de saúde, assim como participar ativamente do processo de tomada de decisão nas organizações de saúde e nas ações de saúde coletiva. (BRASÍLIA, 2013)

3) O protagonismo dos sujeitos e coletivos. Qualquer mudança na gestão e atenção é mais concreta se construída com a ampliação da autonomia e vontade das pessoas envolvidas, que compartilham responsabilidades. Os usuários não são só pacientes, os trabalhadores não só cumprem ordens: as mudanças acontecem com o reconhecimento do papel de cada um. Um SUS humanizado reconhece cada pessoa como legítima cidadã de direitos e valoriza e incentiva sua atuação na produção de saúde. (BRASÍLIA, 2013)

3. MARCO METODOLOGICO:

3.1 TIPO DE ESTUDO

Esta pesquisa trata-se de uma pesquisa de revisão bibliográfica com um enfoque analítico, realizado a partir de dados secundários relacionados ao tema acolhimento na Atenção Básica no Território Brasileiro no período de 2018 a 2023.

Referindo-se às pesquisas de natureza observacional, Fontelles (2009) alega que neste tipo de estudo, o investigador atua meramente como espectador de fenômenos ou fatos, sem no entanto, realizar qualquer intervenção que possa interferir no curso natural e/ou no desfecho dos mesmos, embora possa, neste meio tempo, realizar medições, análises e outros procedimentos para coleta de dados.

Embora os estudos experimentais sejam mais adequados para estabelecer a associação causal entre um fator e uma doença, os estudos observacionais proporcionam uma grande contribuição para a compreensão de muitas doenças ou outros eventos de interesse. Uma das vantagens dos estudos observacionais é que são geralmente realizados em condições mais naturais, e com isso a população de estudo é mais representativa da população-alvo. Essa característica tem importantes implicações para aqueles que atuam no planejamento das ações de saúde e que baseiam suas decisões parcialmente nos resultados das investigações epidemiológicas (FREIRE & PATTUSSI, 2018 apud ROMANOWSKI et al. 2019)

3.2 BASES DE DADOS:

Para o levantamento dos dados foi utilizado as bases de dados: a Biblioteca Virtual da Saúde (BVS), a Literatura Latino-americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS) e o Scientific Electronic Library Online (SciELO).

3.2.1 BVS

A Biblioteca Virtual em Saúde do Ministério da Saúde – BVS MS, disponível na internet desde 2001, é responsável pela veiculação das publicações bibliográficas produzidas pelo Ministério da Saúde, bem como informações gerais na área de ciências da saúde. Como as publicações do MS não são comercializadas, a BVS MS torna-se o principal canal de acesso para essa produção. (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2021)

No mundo acadêmico, científico e profissional da saúde, BVS é sinônimo de fonte de informação segura e confiável, um local onde pesquisadores, trabalhadores e gestores vão buscar evidências técnicas e científicas para a tomada de decisão quando o assunto é saúde. (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2021)

A BVS MS disponibiliza acesso público a todo o acervo do Ministério da Saúde, que inclui livros, campanhas, revistas, artigos científicos e demais materiais multimídia. Também oferece acesso a diversas outras bases de dados científicas, nacionais e internacionais, de alta credibilidade na comunidade acadêmica e profissional da saúde, inclusive bases institucionais com a produção técnica e científica das instituições federais do Sistema Único de Saúde (SUS). Além disso, desenvolve uma série de produtos e serviços informacionais voltados tanto aos pesquisadores, professores, estudantes, profissionais e gestores da saúde quanto aos cidadãos em geral. (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2021)

3.2.2 LILACS

LILACS cujo significado é a Literatura Latino-americana e do Caribe em Ciências da Saúde, é um índice e repositório bibliográfico da produção científica e técnica em Ciências da Saúde publicada na América Latina e no Caribe. Na LILACS, registramos documentos técnico-científicos das áreas da Ciência da Saúde, publicados na América Latina e no Caribe a partir do ano de 1982. Entre os tipos de documentos incluídos estão: teses; livros; capítulos de livros anais de congressos ou conferências; relatórios técnico-científicos; artigos de revistas indexadas na LILACS; e outros documentos que estejam de acordo com o Guia de Seleção de Documentos para a Base de Dados LILACS. (REDE BVS, 2011)

Seus principais objetivos são o controle bibliográfico e a disseminação da literatura científico-técnica latino-americana e do Caribe na área da Saúde. (REDE BVS, 2011)

3.2.3 SCIELO

A base de dados SCIELO (Scientific Electronic Library Online) conhecida também pelo seu nome em português como Biblioteca Eletrônica Científica Online, é uma biblioteca virtual de revistas científicas brasileiras em formato eletrônico. Ela organiza e publica textos completos de revistas na Internet / Web, assim como produz e publica indicadores do seu uso e impacto. (PACKER et al. 1998)

Ainda segundo Packer et Al. (1998), como metodologia, o SciElo opera com a metodologia cujo nome também é SciELO, uma metodologia que Prepara, Armazenar, Disseminar e Avaliar Publicações Científico em Formato Eletrônico sendo produto do projeto de parceria entre a Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP) e o Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde (BIREME) para desenvolver uma metodologia assim. A primeira parte do projeto foi efetuada no período de fevereiro de 1997 a março de 1998 e a sua segunda parte foi realizada com a integração na parceria de algumas revistas científicas brasileiras.

3.3 COLEÇÃO DE DADOS

Para realizar a seleção dos dados, foi utilizado nas respectivas bases dados como palavra-chave, as expressões: 01) Acolhimento & Atenção Básica, 02) Acolhimento & Humanização. Como critério de inclusão, foi definido: trabalhos realizados no Brasil como uma delimitação espacial e como uma delimitação temporal foi definido o período de 2018 a 2023 no intuito de ter uma visão mais recente sobre a produção científica sobre o tema no território Brasileiro.

Em relação à questão linguística foi considerado todas as línguas disponíveis nas bases de dados, o que designa a escrita poderia ser em Português e/ou em

outras línguas, enfatizando que deve ser trabalhos realizados no Brasil. E entre os diferentes tipos de trabalhos científicos, foi optado trabalhar com os artigos por ser um tipo de trabalho científico mais recomendado pelo mundo acadêmico, considerado ser mais eficaz para realizar análises científicas; por ser um tipo de trabalho que passa por critérios mais rígidos de avaliação, antes de ser apto ou não para publicação.

3.4 ANÁLISE DOS DADOS

Pela análise dos dados primeiramente, foi criado um google documento (uma ferramenta da conta do google, semelhante ao Word) nomeado “Levantamento de Dados - Documento mãe”, onde foi anotado a quantidade de trabalhos (artigo, manual, tese,..) que apareceu por cada palavra-chave em cada base de dados e a quantidade total por cada palavra-chave, sendo a soma da quantidade de trabalho das 03 bases de dados. Posteriormente, foi anotado também o total de trabalho encontrado de forma geral, sendo o resultado da soma da quantidade de trabalho encontrado das duas palavras-chaves.

Como uma segunda etapa, foi criado um segundo google documento, de nome “Total de Artigos”, onde foram listados os artigos (nome, a revista, o ano de publicação, versão linguística) que apareceram em cada Bases de Dados, usando a opção filtrar - artigos em cada Base de Dados. Posteriormente a esta listagem foi realizada uma revisão, para identificar entre esses artigos, quais que aparecem somente uma vez, também quais que apareceram em mais de uma base das bases de dados pelas duas palavras-chaves (Acolhimento & atenção básica ; Acolhimento & Humanização). Sendo a quantidade de artigos que apareceram somente uma vez, representa a quantidade real de artigos que foram publicados em relação às duas palavras-chaves nas 03 bases de dados pelo período do estudo e com que foram realizados os objetivos do trabalho.

Como uma terceira etapa foi criado mais 04 google documentos sucessivamente de nome (ano, revista, cidade, palavra-chaves), onde a partir de diferentes levantamentos feito sucessivamente nos artigos encontrados que

apareceram uma vez, foram anotados as informações levantadas conforme o nome (ano, revista, cidade, palavra-chaves).

Para representar os dados, foi utilizado a ferramenta Planilha (ferramenta do Google, com as mesmas funções do programa Excel) para criar quadro e tabelas para representar os dados. Para ter uma representação dos termos que foram utilizados como palavras-chaves nos artigos encontrados e entre eles os quais que mais apareceram, foi utilizado o site wordcloud.com para fazer esta representação em formato de nuvem.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES:

Como resultado, foi encontrado nas 03 bases de dados junto, um total de 59 trabalhos pela palavra-chave: Acolhimento & Atenção Básica e 14 trabalhos pela palavra-chave: Acolhimento & Humanização, resultando num valor total de 73 trabalhos encontrados cujo são apresentados no Quadro 1, a seguir.

Quadro 1: Descrição dos dados encontrados.

| PALAVRA - CHAVE | ACOLHIMENTO & ATENÇÃO BÁSICA | | | ACOLHIMENTO & HUMANIZAÇÃO | | |
|--------------------------------|--------------------------------------|-----------|-----------|--------------------------------------|----------|----------|
| | SCIELO | LILACS | BVS | SCIELO | LILACS | BVS |
| BASES DE DADOS | | | | | | |
| ANO DE PUBLICAÇÃO | QUANTIDADES DE TRABALHOS ENCONTRADOS | | | QUANTIDADES DE TRABALHOS ENCONTRADOS | | |
| 2018 | 0 | 6 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 2019 | 2 | 12 | 6 | 0 | 2 | 2 |
| 2020 | 1 | 6 | 6 | 0 | 1 | 1 |
| 2021 | 1 | 5 | 3 | 0 | 3 | 4 |
| 2022 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2023 | 1 | 4 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| TRABALHO POR BASE DE DADOS | 6 | 35 | 18 | 0 | 7 | 7 |
| TRABALHO POR PALAVRA - CHAVE | 59 | | | 14 | | |
| TOTAL DE TRABALHOS ENCONTRADOS | 73 | | | | | |

Fonte: Elaborado pelo proprio autor.

Entre os 73 trabalhos, foi encontrado a partir das 03 bases de dados, pela palavra-chave: acolhimento & atenção básica: 42 artigos, 02 monografias, 02 trabalhos não-convencionais e 13 teses ; pela palavra-chave: acolhimento & humanização, foi encontrado: 05 artigos, 02 monografias e 07 teses, apresentados na tabela 01, a seguir.

Tabela 01: Classificação dos trabalhos encontrados nas 03 bases de dados junto por palavra-chave.

| ACOLHIMENTO & ATENÇÃO BÁSICA | | ACOLHIMENTO & HUMANIZAÇÃO | |
|------------------------------|-----------|---------------------------|-----------|
| VARIAVEIS | N.º | VARIAVEIS | N.º |
| ARTIGO | 42 | ARTIGO | 5 |
| MONOGRAFIA | 2 | MONOGRAFIA | 2 |
| NAO - CONVENCIONAL | 2 | NAO - CONVENCIONAL | 0 |
| TESES | 13 | TESES | 7 |
| N.º TOTAL | 59 | N.º TOTAL | 14 |

N.º : Número

Fonte : Elaborado pelo próprio autor.

Ao analisar os dados da Tabela 01, percebemos pela palavra-chave: Acolhimento & atenção básica, teve maior publicação em todos os tipos dos trabalhos somente para a monografia pelas 02 palavras-chaves, a quantidade foi igual. Analisando, esse resultado demonstra que o tema acolhimento & humanização no período 2018 a 2023, foi um tema que não foi muito estudado, que não teve muito trabalho realizado sobre em comparação com o tema Acolhimento & atenção básica. Baseado nesse resultado, pode-se afirmar que o tema acolhimento & humanização é um tema que precisa ser explorado, ainda em diferentes

contextos, como no contexto da pandemia do Covid-19, no contexto da migração no Brasil, com a população migrante no território Brasileiro, onde as práticas de imigração e migração acontecem de forma notável.

Ao somar a quantidade de artigos que apareceram pelas duas palavras-chaves, (Acolhimento & Atenção Básica ; Acolhimento & Humanização), nas 03 Bases de Dados foi encontrado um valor de 47 artigos. Desses 47 artigos, após realização da revisão quantos artigos que apareceram uma vez, quantos que apareceram em mais de uma base de dados, encontrou-se uma quantidade de 31 artigos que apareceram somente uma vez e 16 artigos que apareceram em mais de uma base de dados, mencionando também nesses 16 artigos, foi encontrado 01 artigo que apareceu pelas 02 palavra-chaves, nas 03 bases de dados contabilizando que apareceu 06 vezes.

Os 31 artigos encontrados trata-se da quantidade real de artigos que foram publicados no período de 2018 a 2023, nas 03 bases de dados pelas duas palavras-chaves. Desses 31 artigos, foram encontrados pelos anos 2018 , 2021 : 04 artigos, pelo ano 2019: 11 artigos, pelo ano 2020: 05 artigos, pelo ano 2022: 01 artigo e pelo ano 2023: 06 artigos, representados de forma decrescente na tabela 02, a seguir. Entre esses 31 artigos, foram encontrados 03 artigos escritos em inglês, 17 artigos escritos em português, 10 artigos escritos com uma versão em português e uma versão em inglês e 01 artigo encontrado escrito com uma versão em espanhol e uma versão em português, cujo são apresentados na Tabela 03.

Tabela 02: Classificação dos artigos encontrados por ano.

| ANO | N.º de ARTIGOS |
|------|----------------|
| 2019 | 11 |
| 2023 | 6 |
| 2020 | 5 |

Tabela 02: Classificação dos artigos encontrados por ano (continuação)

| ANO | N.º de ARTIGOS |
|------------|-----------------------|
| 2021 | 4 |
| 2018 | 4 |
| 2022 | 1 |

N.º : Número

Fonte : Elaborado pelo próprio autor.

Tabela 03: Classificação dos artigos encontrados por versão linguística:

| VARIAVEIS | N.º de ARTIGOS |
|------------------------------------|-----------------------|
| ARTIGOS EM INGLÊS | 3 |
| ARTIGOS EM PORTUGUES | 17 |
| ARTIGOS EM INGLÊS E EM PORTUGUES | 10 |
| ARTIGOS EM ESPANHOL E EM PORTUGUES | 1 |
| TOTAL de ARTIGOS | 31 |

N.º : Número

Fonte : Elaborado pelo próprio autor.

Observou-se em relação às publicações por ano, os anos que tiveram maiores publicações, foram os anos 2019 e 2023, sendo sucessivamente, o ano antes e logo o ano depois da pandemia. E o ano que teve a menor publicação, foi o ano 2022, um dos anos da pandemia, sendo o último ano da pandemia. Ao analisar percebe-se que teve um regresso na produção a partir do ano 2020, sendo o ano inicial da pandemia, regressando de 2021 com 04 publicações até o ano 2022 com 01 publicação. Esses resultados demonstram que a pandemia do Covid-19, além de ter impactos em outros setores da vida humana, como nas atividades comerciais, turísticas e outros, também teve impacto drástico na produção científica sobre a temática acolhimento na atenção básica, durante o período 2018 a 2023. Onde conforme a Agência Brasil (2023) apresenta a partir do relatório Elsevier-Bori 2022, em 2022 houve a maior queda na produção científica brasileira desde 1996 quando começaram a tabular os dados. O resultado mostrou também que 2022 virou o ano com a maior quantidade de países que tiveram perdas na produção científica. Em relação ao Brasil, repara-se em 2021 a produção de forma geral foi de 80.499 artigos e caiu para 74. 570 artigos em 2022, sendo entre as áreas mais afetadas, as ciências médicas foram a terceira área que apresenta queda de (-6,8%), precedido pelas ciências agrárias(-13,7%) e as ciências da natureza (-8,2%)

Entre a escrita linguística dos artigos apresentados na tabela 03, percebe-se que teve mais artigos escritos em português (17 artigos), seguido por artigos escritos com uma versão em inglês e uma versão em português (10 artigos). Analisando, pode-se afirmar que as escritas são majoritariamente na língua portuguesa, pelo motivo que a língua portuguesa é a língua materna do Brasil, isso para permitir maior a compreensão a nível nacional e majoritariamente em inglês por ser a língua mais falada do mundo segundo a National Geographic Brasil (2023) e por ser critério obrigatório de algumas revistas, ter uma das versões do artigo em inglês, a exemplo da revista Texto & Contexto Enfermagem. Tudo isso, no objetivo de permitir maior visibilidade, maior leitura dos artigos no mundo acadêmico internacionalmente, o que constitui uma vantagem em permitir após leituras receber possíveis comentários avaliativos e sugestões vindo de um olhar internacional.

Entre as revistas encontradas de acordo apresentados na tabela 04 a seguir, as duas revistas que tiveram maiores publicações com 03 publicações cada um,

foram: a revista “Ciência & Saúde Coletiva” e a revista “Texto & Contexto - Enfermagem”. Ao olhar, percebe-se que a revista Ciência & Saúde Coletiva é uma revista relacionado ao campo da Saúde Coletiva, sendo a revista da Associação Brasileira em Saúde Coletiva (ABRASCO) e a revista Texto & Contexto Enfermagem, a revista do programa de Pós-graduação em enfermagem da Universidade Federal de Santa Catarina.

Assim, analisando pode-se afirmar, são duas revistas pertencentes a dois campos que estão em contato próximo com o tema acolhimento na atenção Básica; ao referir-se a Saúde Coletiva é um campo que defende práticas humanitária na saúde, promove de ver as demandas na saúde com um olhar social, de ver as pessoas que procuram atendimento não como uma máquina mas de ver, atender as pessoas de forma integral considerando os diferentes determinantes sociais, sendo entre eles, o local de moradia, o local, as condições de trabalho, fatores étnicos raciais relacionadas às pessoas, sendo distintas a cada pessoa.

E segundo a BVS - Enfermagem é a profissão do cuidado, a que mais tem produzido conhecimentos para fundamentar as diversas dimensões do cuidado. De acordo com Ferreira et al (2018), na APS o trabalho de enfermagem possui as dimensões assistencial e de gerenciamento voltadas para o usuário isso pensando, na produção das práticas de cuidado de enfermagem e na gestão de projetos terapêuticos. E para o coletivo, por meio do acompanhamento da situação de saúde da população e do gerenciamento da equipe de enfermagem e dos serviços de saúde. De forma resumida, a função fundamental é a assistência às pessoas, às famílias e às comunidades, desenvolvendo atividades de promoção, da manutenção e para a recuperação da saúde.

Assim é possível alegar a enfermagem é um campo que está sempre em contato com os usuários no processo de cuidado, atenção em saúde, desde no processo de acolhimento na sala de triagem, ouvindo suas preocupações, fazendo uma 1ª avaliação, com direcionamentos resolutivos, como encaminhamento para passar com médico, sala de medicação até quando necessário para rede secundária, como a UPA. Assim pode-se perceber são dois campos que conhecem,

que permeiam o tema acolhimento atenção básica em profundidade e acaba sendo os que produzem mais sobre ele.

Tabela 04: Classificação das revistas

| REVISTA | N.º de ARTIGOS |
|--|----------------|
| Ciência & Saúde Coletiva | 3 |
| Texto & Contexto - Enfermagem | 3 |
| Arquivos de ciências da saúde da UNIPAR | 2 |
| Caderno de Saúde Pública | 2 |
| Interface – Comunicação, Saúde, Educação | 2 |
| Revista brasileira de enfermagem | 2 |
| Revista gaúcha de enfermagem | 2 |
| Ciência, cuidado e saúde | 1 |
| Distúrbios da comunicação | 1 |
| Epidemiologia e serviços de saúde | 1 |
| Escola Anna Nery - Revista de Enfermagem | 1 |
| Fisioterapia Brasil | 1 |

Tabela 04: Classificação das revistas (**continuação**)

| REVISTA | N.º de ARTIGOS |
|--|-----------------------|
| Physis: Revista de Saúde Coletiva | 1 |
| Psicologia Ciência e Profissão | 1 |
| Revista brasileira de epidemiologia | 1 |
| Revista Ciência Plural | 1 |
| Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental Online | 1 |
| Revista Psicologia, Diversidade e Saúde | 1 |
| Saude em Debate | 1 |
| Trabalho, educação e saúde | 1 |
| TOTAL DE ARTIGOS | 31 |

N.º : Número

Fonte : Elaborado pelo próprio autor.

Entre as cidades encontradas, observa-se que a cidade Rio de Janeiro liderou com uma quantidade de 10 publicações, seguido pela cidade Brasília com 05 publicações, a cidade de São Paulo com 04 publicações e a cidade de Florianópolis com 03 publicações. Vendo os dados, analisando pode ser percebido entre as cidades com maiores publicações, são cidades entre as cidades consideradas como cidades importantes do país. Repara-se que a cidade de Rio de Janeiro, com maior publicação, segundo o IBGE (2014) foi a capital do Brasil no período de 1763 a 1960, precedendo a atual capital do país, a cidade de Brasília. A cidade de Rio de

Janeiro é uma cidade onde tem diversas instituições de saúde do país, como a Associação Brasileira da Saúde Coletiva (ABRASCO), a Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ), que desenvolveu ações importantes em combate contra doença no país. Segundo a FIOCRUZ, sob a coordenação de Oswaldo Cruz, como jovem bacteriologista o Instituto foi responsável pela reforma sanitária que deu fim à epidemia de peste bubônica e a febre amarela na cidade, no ano 1920, e recentemente como também é considerada uma das cidades econômicas, culturais do país como sujeito fundamental na criação em 1920 do Departamento Nacional de Saúde Pública em 1920 como também contribui na produção de conhecimento na epidemia de zika, como produziu uma das vacinas na pandemia do covid-19, entregando doses ao SUS, apoiando a proteger a população brasileira.

Em segundo lugar encontra-se a cidade de Brasília, que é a atual capital do país, a sede governamental, onde se encontram as principais instituições do país, como o Congresso Nacional do país, a sede do Ministério de Saúde, da Agência Nacional de Vigilância em Saúde (ANVISA), como do Conselho Nacional de Enfermagem, entre outras importantes instituições e organizações do país. Em seguida, encontra-se a cidade de São Paulo, considerada como a cidade comercial do país, segundo estudo realizado pelo Civil Service College de Cingapura conforme apresentado no BBC (2014) a cidade de São Paulo é considerado como o coração econômico da América do Sul. Também a cidade de São Paulo, é uma cidade onde encontra-se a Universidade USP, UNICAMP, universidades classificado entre as melhores universidade do país reconhecidas também internacionalmente segundo estudos realizados pela consultoria britânica Times Higher Education (2021) entre as melhores universidades a nível mundial nas áreas da saúde. contribuindo na formação de recursos humanos na saúde como na produção de conhecimento na saúde, na formulação de políticas públicas.

Analisando de uma forma ampla, percebe-se que as cidades que tiveram publicação foram cidades consideradas importantes do país ou são cidades que pertencem Estados importantes do País, como a cidade de Porto Alegre que pertence ao Estado do Rio Grande do Sul, as cidades de Maringá, Umuarama do Estado Paraná, a cidade de Salvador do Estado Bahia, segundo o Ministério de turismo (2022) uma cidade patrimonial do Brasil.

Tabela 05: Classificação dos artigos encontrados por cidade.

| CIDADE / REGIÃO | N.º de ARTIGOS |
|---------------------|----------------|
| Rio de Janeiro - RJ | 10 |
| Brasília - DF | 5 |
| São Paulo - SP | 4 |
| Florianópolis - SC | 3 |
| Botucatu - SP | 2 |
| Porto Alegre - RS | 2 |
| Umuarama - PR | 2 |
| Maringá- PR | 1 |
| Natal - RN | 1 |
| Salvador - BA | 1 |

Fonte: Elaborado pelo próprio autor.

Nos 31 artigos encontrados, após fazer um levantamento das palavras-chaves que apareceram em cada artigo, encontramos entre as palavras-chaves, apareceram mais os termos de: Acolhimento, Sistema Único de Saúde, Atenção primária à saúde, Enfermagem, Acesso aos serviços de saúde, Atenção básica, Saúde pública, Cuidado pré natal, Educação em saúde. Analisando

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS:

A partir da realização deste estudo, os resultados permitiram responder a pergunta norteadora da pesquisa, onde demonstraram que a produção sobre a temática acolhimento na atenção básica no território brasileiro no período do estudo, o período de 2018 a 2023, foi pouco. Nesta temática, identifica-se que o tema acolhimento & atenção básica é um tema cujo os estudos foram majoritariamente sobre ele, o tema que foi mais estudado em comparação ao tema Acolhimento & humanização, um tema que quase não foi explorado, onde durante o período de estudo, não teve nenhuma publicação feita sobre ele na base de dado Scielo, uma das bases de dados utilizado pelo estudo.

Também observa-se que o período da pandemia de Covid-19, teve impacto remarcável na produção científica sobre a temática, impacto sem qual a produção poderia ser maior durante o período 2018 a 2023; onde os resultados revelaram, os dois anos com maiores publicações foram respectivamente, o ano antes(2019) e o ano depois(2023) da pandemia do covid-19. A partir de um olhar oportuno sobre esses resultados pode-se afirmar que a pandemia também abriu novas possibilidades de investigação, de estudos sobre a temática; como de investigar como aconteciam os acolhimentos as pessoas que procuravam as UBS, qual era a tendência dos acolhimentos no território Brasileiro, num momento difícil, onde alguns serviços eram restritos, um momento em que as pessoas não podiam evitar de ter problemas relacionado aos serviços de atendimentos restritos, impedir preocupar-se a respeito da situação de suas saúde.

Considerando as diferentes mudanças socioeconômicas, políticas que tiveram desde o período da pandemia do covid-19 até o presente momento, a exemplo dos diferentes conflitos, como entre a Rússia e a Ucrânia, entre o Israel e a Palestina, aumentaram os processos migratórios no mundo, como ocorrem algumas imigração e migração no brasil. Considerando esta realidade, é imprescindível ter novos estudos nestas contextualizações sobre a temática, acolhimento na atenção básica como um todo, ainda sobre o tema acolhimento & humanização.

De uma forma geral seria de grande importância, após a realização dos estudos, ter a realização de ações educativas, onde e quando são possíveis

realizar-lhes como uma contribuição para solucionar pontos negativos encontrados nos resultados após os estudos, como para consolidar ou para manter resultados positivos, encontrados nos estudos.

6- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

APS GESTAO: **Nova Política Nacional de Atenção Básica-PNAB CNM. 2018** disponível em: http://apsgestao.fmrp.usp.br/wp-content/uploads/2020/05/A-nova-Politica-Nacional-de-Aten%C3%A7%C3%A3o-B%C3%A1sica-PNAB-Portaria-2.436_2017.pdf acesso em 09/03/2024

AGÊNCIA BRASIL. **Brasil teve queda de 7,4% na produção científica entre 2022 e 2021.** 2023 Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2023-07/brasil-teve-queda-de-74-na-producao-cientifica-entre-2022-e-2021>

BBC. Sao paulo. **São Paulo é cidade mais influente da América Latina em ranking global.** 2014 disponível em https://www.bbc.com/portuguese/noticias/2014/08/140819_cidade_influente_saopaulo_hb#:~:text=%22S%C3%A3o%20Paulo%20%C3%A9%20o%20cora%C3%A7%C3%A3o,problemas%22%2C%20disse%20o%20estudo.

BIBLIOTECA VIRTUAL DA SAÚDE, BRASÍLIA : **Cadernos de Atenção Básica, n 28, v.I: Acolhimento à demanda espontânea.** 2013 disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento_demanda_espontanea_cab28v1.pdf acesso em:

BIBLIOTECA VIRTUAL DA SAÚDE: **o que a BVS.** 2022 disponível em: <https://bvsmms.saude.gov.br/o-que-e-a-bvs-ms/#:~:text=A%20Biblioteca%20Virtual%20em%20Sa%C3%BAde,%C3%A1rea%20de%20ci%C3%A2ncias%20da%20sa%C3%BAde>

BIBLIOTECA VIRTUAL DA SAÚDE. BRASÍLIA : **Política Nacional de Humanização - PNH.** 2013 Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_folheto.pdf acesso em: 20/06/2022

BIBLIOTECA VIRTUAL DA SAÚDE, MINISTERIO DA SAUDE : **Portaria 2.436/2017 de 21 de Setembro de 2017,** disponível em:

https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prt2436_22_09_2017.html. acesso 09/03/2024

CORIOLANO-MARINUS et Al. **Comunicação nas práticas em saúde: revisão integrativa da literatura.** 2014 Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/sausoc/a/v4qzCcwMMwyyz5TtztQ9sMg/?format=pdf&lang=pt>

DICIONÁRIO PRIBERAM DA LÍNGUA PORTUGUESA: **Acolhimento.** Disponível em: <https://dicionario.priberam.org/acolhimento> acesso em: 06/03/24

ENCICLOPÉDIA SIGNIFICADOS. **Comunicação.** 2011 disponível em <https://www.significados.com.br/comunicacao/>

Elisete Trovão de SÁ, **O PROCESSO DE TRABALHO NA RECEPÇÃO DE UMA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE: ótica do trabalhador.** Rev. Gaúcha de enfermagem.2009. disponível:

<https://pesquisa.bvsalud.org/porta1/resource/pt/lil-546070>. acesso em 09/07//2022

FERMINO, CARVALHO, E. C. **A comunicação terapêutica com pacientes em transplante de medula óssea: perfil do comportamento verbal e efeito de estratégia educativa.**2007. Disponível em:

<https://revistas.ufpr.br/cogitare/article/view/10022/6883>

FONTELLES et al. **Metodologia da Pesquisa Científica: Diretrizes para a elaboração de um Protocolo de Pesquisa.** Rev. para. med. 2009 Disponível em : <http://files.bvs.br/upload/S/0101-5907/2009/v23n3/a1967.pdf> acesso em: 07/04/23

GOMES, M. C. P. A; PINHEIRO, R. **Reception and attachment: integral practices in health care administration in large urban centers.** Interface - Comunic., Saúde, Educ., Interface - Comunic., Saúde, Educ. v.9, n.17, p.287-301, mar/ago 2005. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/icse/a/JVZTQDsmnZynwvGvQr8VCSn/?format=pdf&lang=pt>

GOV.BR: **Biblioteca Virtual do Ministério da Saúde faz 20 anos, lança novo site e vitrine do conhecimento sobre a história natural da Covid-19.** 2021 Disponível

em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/noticias/2021/agosto/biblioteca-virtual-do-ministerio-da-saude-faz-20-anos-lanca-novo-site-e-vitrine-do-conhecimento-sobre-a-historia-natural-da-covid-19> acesso em 09/04/24

GOV.BR: **Glossario PNH, MINISTERIO DA SAUDE** 2021 disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/humanizasu/s/glossario-pnh> acesso em:

GOV.BR, MINISTÉRIO DE TURISMO: **Caminhos do Bicentenário: Salvador(BA), a primeira capital do Brasil.** 2022. Disponível em: [https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/caminhos-do-bicentenario-salvador-ba-a-primeira-capital-do-brasil#:~:text=Fundada%20em%201549%2C%20Salvador%20\(BA,a%20principal%20produtora%20de%20a%C3%A7%C3%BAcar.](https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/caminhos-do-bicentenario-salvador-ba-a-primeira-capital-do-brasil#:~:text=Fundada%20em%201549%2C%20Salvador%20(BA,a%20principal%20produtora%20de%20a%C3%A7%C3%BAcar.) acesso em:

IBGE. **RIO DE JANEIRO RJ.** 2014 Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rj/rio-de-janeiro/historico>. acesso em

Merhy EE **Em busca da qualidade dos serviços de saúde:** os serviços de porta aberta para a saúde e o modelo técnico assistencial em defesa da vida. In: Cecílio LCO, organizador. Inventando a mudança em saúde. São Paulo: Editora Hucitec; 1994.

MINISTÉRIO DA SAÚDE: **Unidades Básicas de Saúde.** 2023 Disponível em : <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/novo-pac-saude/unidades-basicas-de-saude#:~:text=A%20Unidade%20B%C3%A1sica%20de%20Sa%C3%BAde,a%20reabilita%C3%A7%C3%A3o%2C%20com%20objetivo%20de> acesso em: 06/03/24

MARINA GOMES WIELEWICKI. **Qualidade de atendimento de recepcionista em unidade básica de saúde : um estudo exploratório.** Londrina 2008. disponível em: <https://www.uel.br/pos/pgac/wp-content/uploads/2014/03/Qualidade-de-atendimento-de-recepcionistas-em-unidade-b%C3%A1sica-de-sa%C3%BAde-estudo-explorat%C3%B3rio.pdf>

MOREIRA ANDREIA APARECIDA SILVA. **Atendimento ao Cliente como Fator de Fidelização.** 2018 Disponível em

<https://www.nucleodoconhecimento.com.br/wp-content/uploads/kalins-pdf/singles/atendimento-ao-cliente.pdf> acesso em 16/04/2024

National Geographic Brasil: **Qual é a idioma mais falado no mundo?** 2023. disponível em: <https://www.nationalgeographicbrasil.com/cultura/2023/05/qual-e-o-idioma-mais-falado-do-mundo> acesso em:

PACKER et al . **SciELO: uma metodologia para publicação eletrônica.** 1998 Disponível em: <https://wp.scielo.org/wp-content/uploads/PACKER-A.L.-et-al.-SciELO-uma-metodologia.pdf>

PORTAL FIOCRUZ. **Historia da Fundação Fiocruz.** disponível em: <https://portal.fiocruz.br/historia>. acesso em

PINTO; GIOVANELLA. **Do Programa à Estratégia Saúde da Família: expansão do acesso e redução das internações por condições sensíveis à atenção básica (ICSAB).** 2018 disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/dXV7f6FDmRnj7BWPJFt6LFk/?format=pdf&lang=pt>

ALESSANDRA BARBOSA PINTO. **Ações de melhoria no atendimento ao cidadão nas secretarias da prefeitura municipal da lapa.** 2013 Disponível em: <https://acervodigital.ufpr.br/xmlui/bitstream/handle/1884/46096/R%20-%20E%20-%20ALESSANDRA%20BARBOSA%20PINTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 16/04/2024

REDE BVS: **O que é a LILCAS.** 2011 disponível em: <https://red.bvsalud.org/uFAQs/o-que-e-lilacs/#:~:text=LILACS%2C%20que%20significa%20Literatura%20Latino,Am%C3%A9rica%20Latina%20e%20no%20Caribe>.

acesso em:

REDE CANCER. **O desafio da comunicação em saúde. Novas políticas buscam a democratização desse instrumento para a prevenção e o controle do câncer** 2007. Disponível em: <https://www.inca.gov.br/sites/ufu.sti.inca.local/files//media/document//rrc-02-versao-integral.pdf> acesso em 16/04/2024

REDE HUMANIZASUS: **POLÍTICA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO**. 2017 Disponível em: <https://redehumanizasus.net/politica-nacional-de-humanizacao/>. acesso em:

REDE HUMANIZASUS: **Por menos Vilma neste mundo- acolhimento**. 2016 Disponível em: <https://redehumanizasus.net/94916-por-menos-vilmas-neste-mundo-acolhimento/>

ROMANOWSKI et Al. **Manual do tipo de estudo**. 2019 disponível em: <http://repositorio.aee.edu.br/bitstream/aee/15586/1/MANUAL%20DE%20TIPOS%20DE%20ESTUDO.pdf> acesso em: 07/03/24

SECRETARIA DO DISTRITO FEDERAL. **As unidades Básicas de saúde**. 2024 disponível em: <https://www.saude.df.gov.br/unidades-basicas>

SILVA et al. **A EXPERIÊNCIA DO CURSO DE EXTENSÃO DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO REALIZADO NA BAÍA DA TRAIÇÃO - PARAÍBA**. disponível em: <http://www.prac.ufpb.br/enex/trabalhos/8CCAEDCSPROBEX2013696.pdf> Acesso em: 16/04/2024.