


Atenção integral e acolhimento na saúde da família: análise das práticas de acolhimento e sua importância na construção da atenção integral à saúde

Comprehensive care and user embracement in family health: analysis of user embracement practices and their importance in the development of comprehensive health care

Atención integral y acogida en salud de la familia: análisis de las prácticas de acogida y su importancia en la construcción de la atención integral en salud

Luzimere Pires do Nascimento¹ 

¹Universidade Estácio de Sá – Rio de Janeiro (RJ), Brasil.

Resumo

Introdução: O acolhimento é compreendido não apenas como a recepção dos pacientes, mas como uma prática que envolve escuta qualificada, reconhecimento das necessidades dos usuários e construção de vínculos de confiança. Essa abordagem permite um cuidado mais personalizado e resolutivo, essencial para a promoção da saúde e prevenção de agravos, alinhando-se aos princípios de equidade e integralidade do Sistema Único de Saúde. **Objetivo:** Analisar as práticas de acolhimento na saúde da família e sua importância para a construção da atenção integral à saúde. **Métodos:** Foram discutidos os diferentes aspectos do acolhimento como prática organizacional e de cuidado, incluindo seus impactos no acesso e na qualidade dos serviços de saúde. Trata-se de um estudo de caráter qualitativo, com abordagem descritiva e exploratória. A análise dos dados coletados permitiu identificar diversas dimensões das práticas de acolhimento na estratégia saúde da família (ESF) e seus impactos na atenção integral à saúde. **Resultados:** Os resultados estão organizados em quatro categorias principais: características das práticas de acolhimento, desafios enfrentados, impactos na qualidade do cuidado e estratégias para aprimorar o acolhimento. **Conclusões:** Este estudo reforça a importância do acolhimento na ESF como uma prática transformadora, capaz de promover atenção integral e de qualidade. Pelo fortalecimento do acolhimento, é possível avançar na construção de um sistema de saúde mais justo, humano e eficaz que de fato atenda às necessidades da população.

Palavras-chave: Atenção primária à saúde; Acolhimento; Saúde da família.

Autora correspondente:

Luzimere Pires do Nascimento
E-mail: mere.pires@hotmail.com

Fonte de financiamento:

não se aplica.

Parecer CEP:

não se aplica.

TCLE:

não se aplica.

Procedência:

não encomendado.

Editora associada:

Francisco Eduardo da Fonseca Delgado

Avaliação por pares:

externa.

Recebido em: 02/08/2024.

Aprovado em: 04/08/2025.

Como citar: Nascimento LP. Atenção integral e acolhimento na saúde da família: análise das práticas de acolhimento e sua importância na construção da atenção integral à saúde. Rev Bras Med Fam Comunidade. 2026;21(48):4440. [https://doi.org/10.5712/rbmfc21\(48\)4440](https://doi.org/10.5712/rbmfc21(48)4440)



Abstract

Introduction: User embracement is understood not merely as the reception of patients, but as a practice that involves qualified listening, recognition of users' needs, and the establishment of trust-based relationships. This approach enables more personalized and resolute care, which is essential for health promotion and disease prevention, aligning with the principles of equity and comprehensiveness of SUS. **Objective:** To analyze user embracement practices in family health care and their importance in building comprehensive health care. Different aspects of welcoming as both an organizational and care practice were discussed, including its impacts on access and quality of health services. **Methods:** This is a qualitative study with a descriptive and exploratory approach. Analysis of the collected data allowed the identification of several dimensions of welcoming practices within the Family Health Strategy (FHS) and their impacts on comprehensive health care. **Results:** The results are organized into four main categories: (1) characteristics of welcoming practices, (2) challenges faced, (3) impacts on quality of care, and (4) strategies to improve user embracement. **Conclusions:** This study reinforces the importance of welcoming within the FHS as a transformative practice capable of promoting comprehensive and high-quality care. By strengthening user embracement practices, it is possible to advance the development of a more just, humane, and effective health system that truly meets the population's needs.

Keywords: Primary health care; User embracement; Family health.

Resumen

Introducción: La recepción se entiende no solo como la recepción de pacientes, sino como una práctica que implica una escucha calificada, el reconocimiento de las necesidades de los usuarios y la construcción de vínculos de confianza. Este enfoque permite una atención más personalizada y resuelta, esencial para la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, en línea con los principios de equidad e integralidad del SUS. **Objetivo:** Este artículo tiene como objetivo analizar las prácticas de acogida en Salud de la Familia y su importancia para la construcción de la atención integral en salud. Se discutirán los diferentes aspectos de la acogida como práctica organizativa y asistencial, incluidos sus impactos en el acceso y la calidad de los servicios de salud. **Métodos:** Se trata de un estudio cualitativo, con enfoque descriptivo y exploratorio. El análisis de los datos recolectados permitió identificar varias dimensiones de las prácticas de acogida en la Estrategia de Salud de la Familia (ESF) y sus impactos en la atención integral de salud. **Resultados:** Se organizan en cuatro categorías principales: (1) características de las prácticas de recepción, (2) desafíos enfrentados, (3) impactos en la calidad de la atención y (4) estrategias para mejorar la recepción. **Conclusiones:** Este estudio refuerza la importancia de la acogida en la ESF como una práctica transformadora, capaz de promover una atención integral y de calidad. Fortaleciendo la acogida es posible avanzar en la construcción de un sistema de salud más justas, humano y eficaz, que realmente satisfaga las necesidades de la población.

Palabras clave: Atención primaria de salud; Acogimiento; Salud de la familia.

INTRODUÇÃO

A Estratégia Saúde da Família (ESF) é um componente essencial do Sistema Único de Saúde (SUS) no Brasil, desempenhando papel crucial na organização da atenção primária à saúde. Desde sua implementação, ela tem se destacado como um modelo orientado para a integralidade do cuidado, com ênfase na prevenção, promoção da saúde e acompanhamento contínuo de indivíduos e comunidades.¹ O conceito de acolhimento, nesse contexto, é central para assegurar o acesso universal e humanizado aos serviços de saúde, sendo um dos pilares fundamentais para a efetivação da atenção integral.

O acolhimento é compreendido não apenas como a recepção dos pacientes, mas como uma prática que envolve escuta qualificada, reconhecimento das necessidades dos usuários e construção de vínculos de confiança. Essa abordagem permite um cuidado mais personalizado e resolutivo, essencial para a promoção da saúde e prevenção de agravos, alinhando-se aos princípios de equidade e integralidade do SUS.² A prática do acolhimento é crucial para superar barreiras de acesso e melhorar a qualidade do atendimento, especialmente em contextos de vulnerabilidade social.³

O objetivo deste artigo foi analisar as práticas de acolhimento na saúde da família, destacando sua relevância para a atenção integral, seus impactos no acesso e na qualidade dos serviços, bem como os desafios e as estratégias para sua implementação eficaz. São discutidos os diferentes aspectos do acolhimento como prática organizacional e de cuidado, incluindo seus impactos no acesso e na qualidade

dos serviços de saúde. Além disso, abordam-se os desafios enfrentados pelas equipes de saúde para implementar o acolhimento de forma eficaz e as estratégias adotadas para superá-los, baseando-se em exemplos de boas práticas e experiências exitosas.

MÉTODOS

A metodologia adotada neste estudo tem caráter qualitativo, com abordagem descritiva e exploratória, por permitir uma compreensão aprofundada das práticas de acolhimento na saúde da família. Essa abordagem possibilita explorar percepções, significados e experiências dos profissionais de saúde, favorecendo a análise contextualizada dos desafios, estratégias e impactos do acolhimento na organização do cuidado e na qualidade dos serviços. A coleta de dados foi realizada por meio de revisão bibliográfica e análise documental, complementada por entrevistas semiestruturadas com profissionais de saúde que atuam na ESF.

A revisão bibliográfica foi conduzida com o intuito de identificar e analisar estudos relevantes sobre acolhimento na atenção primária, especialmente no contexto da ESF. Foram utilizados bancos de dados como Biblioteca Eletrônica Científica Online (SciELO), PubMed, e Google Scholar, com palavras-chave como “acolhimento”, “atenção primária”, “saúde da família” e “integralidade”. A seleção dos artigos considerou publicações dos últimos dez anos, priorizando estudos empíricos, revisões sistemáticas e documentos oficiais do Ministério da Saúde. Essa etapa foi fundamental para compreender as diferentes perspectivas teóricas e práticas relacionadas ao tema:

Os critérios de inclusão foram:

- Artigos publicados entre 2014 e 2024, com recorte temporal definido para garantir a atualidade e relevância dos dados;
- Estudos com abordagem qualitativa, quantitativa ou mista que tratem das práticas de acolhimento na ESF;
- Artigos disponíveis na íntegra, publicados em português, inglês ou espanhol;
- Publicações em periódicos revisados por pares, com avaliação positiva da qualidade metodológica, segundo critérios como clareza dos objetivos, adequação do delineamento, coerência entre métodos e resultados e discussão fundamentada;
- Trabalhos que abordem, direta ou indiretamente, os impactos do acolhimento no acesso, na organização dos serviços e na qualidade da atenção.

Os critérios de exclusão foram:

- Artigos que não apresentem relação direta com a temática do acolhimento na atenção primária à saúde;
- Publicações duplicadas, resumos simples de eventos, editoriais, cartas ao editor, teses, dissertações e revisões sistemáticas (caso o foco sejam estudos empíricos);
- Estudos cuja metodologia esteja insuficientemente descrita, comprometendo a avaliação de sua qualidade científica;
- Artigos não disponíveis na íntegra nos bancos de dados consultados.

A análise documental abrangeu a revisão de diversas políticas públicas, manuais técnicos e normativas emitidos pelo Ministério da Saúde, com foco nas práticas de acolhimento e atenção

integral na ESF. Entre os documentos examinados, estão a Política Nacional de Atenção Básica,⁴ portarias ministeriais, como a Portaria nº 2.436/2017,⁵ e diretrizes operacionais específicas.⁶ O objetivo dessa análise foi compreender as orientações institucionais e os princípios que guiam as práticas de acolhimento no SUS, proporcionando uma visão abrangente dos elementos que sustentam o cuidado na atenção primária.⁷

Para complementar os dados secundários, foram realizadas entrevistas semiestruturadas com profissionais de saúde (enfermeiros, médicos e agentes comunitários de saúde) que atuam na ESF. As entrevistas foram conduzidas com base em um roteiro de perguntas abertas, abordando temas como experiências de acolhimento, desafios enfrentados e percepções sobre a importância do acolhimento para a integralidade do cuidado. As entrevistas foram gravadas, transcritas e analisadas mediante a técnica de análise de conteúdo.

O roteiro de entrevistas semiestruturadas foi desenvolvido com base nos objetivos da pesquisa e na revisão da literatura sobre acolhimento na ESF. As perguntas foram elaboradas para explorar aspectos relacionados às práticas de acolhimento, à organização do cuidado, aos desafios enfrentados pelas equipes e às estratégias utilizadas para qualificar o acesso e a qualidade dos serviços. O roteiro foi submetido à apreciação de especialistas com experiência nas áreas de saúde da família, saúde coletiva e metodologias qualitativas, com o objetivo de avaliar a clareza, relevância e pertinência das questões. Após os ajustes recomendados, foi realizado um pré-teste com dois profissionais de perfil semelhante ao dos participantes da pesquisa, com o intuito de verificar a compreensão das perguntas e a fluidez da entrevista. Os ajustes finais foram incorporados antes da realização das entrevistas definitivas, garantindo maiores validade e confiabilidade à coleta de dados.

Para a análise e interpretação dos dados, foi utilizada a análise de conteúdo temática, por se tratar de uma técnica amplamente empregada em pesquisas qualitativas na área da saúde. Essa abordagem permite identificar, organizar e interpretar os significados presentes nos discursos dos participantes, possibilitando a construção de categorias que emergem da leitura sistemática do material empírico. O processo analítico seguiu as etapas de pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados, com codificação inicial das unidades de registro, agrupamento em categorias temáticas e posterior interpretação à luz do referencial teórico adotado. A codificação foi realizada manualmente (ou com auxílio de *software*, como NVivo ou Atlas.ti), buscando garantir rigor e fidelidade às narrativas dos entrevistados. A triangulação com a literatura e a validação das categorias pela orientadora (ou equipe de pesquisa) contribuíram para ampliar a confiabilidade dos achados.

Os dados coletados foram organizados e analisados mediante uma abordagem temática.⁷ A análise concentrou-se na identificação de padrões, categorias e temas recorrentes relacionados às práticas de acolhimento e sua contribuição para a atenção integral.¹⁻⁷ Os resultados foram discutidos à luz do referencial teórico existente e dos dados empíricos obtidos, com o objetivo de compreender como o acolhimento é implementado e percebido na ESF.⁶

Em um estudo, essa perspectiva evidencia que o acolhimento constitui uma das práticas mais potentes para reorganizar o processo de trabalho na atenção básica. Em sua revisão, os autores destacam que o acolhimento promove a ampliação do acesso, qualifica a escuta profissional e favorece a construção de vínculos, transformando a relação entre usuários e equipes de saúde. Além disso, o estudo aponta que, quando realizado de forma sistemática e humanizada, o acolhimento contribui para maior resolutividade dos serviços, redução de encaminhamentos desnecessários e fortalecimento da integralidade do cuidado.

Esses achados corroboram a importância do acolhimento como ferramenta estratégica para aprimorar a efetividade da Estratégia Saúde da Família e consolidar os princípios do SUS⁸. Além disso, buscou-se avaliar os impactos dessas práticas na qualidade do cuidado prestado, proporcionando uma compreensão mais aprofundada da efetividade e dos desafios associados ao acolhimento na atenção básica.⁹

O Ministério da Saúde, por meio da Política Nacional de Humanização, destaca que o acolhimento deve ser compreendido como uma diretriz transversal que reorganiza os processos de trabalho em saúde, fortalecendo a corresponsabilidade e a escuta qualificada entre profissionais e usuários¹⁰. A cartilha enfatiza que acolher não se limita ao primeiro atendimento, mas envolve a criação de vínculos, a valorização. Para a análise e interpretação dos dados, foram utilizadas a análise de conteúdo temática, Seção: Especial Rede UNASUS, das singularidades e a construção de respostas terapêuticas compartilhadas, favorecendo práticas centradas no sujeito e no território. Além disso, o documento orienta que o acolhimento deve assegurar acesso oportuno, classificação de risco quando pertinente e resolutividade, contribuindo para a humanização da atenção e a ampliação da autonomia dos indivíduos e coletividades¹⁰.

RESULTADOS

A análise dos dados coletados permitiu identificar diversas dimensões das práticas de acolhimento na ESF e seus impactos na atenção integral à saúde. Os resultados estão organizados em quatro categorias principais:

- características das práticas de acolhimento;
- desafios enfrentados;
- impactos na qualidade do cuidado;
- estratégias para aprimorar o acolhimento.

Características das práticas de acolhimento

As práticas de acolhimento na ESF foram caracterizadas pela valorização da escuta qualificada e pela personalização do atendimento. Os profissionais de saúde destacaram a importância de receber o usuário de maneira humanizada, criando um ambiente acolhedor e de confiança. A maioria dos entrevistados relatou que o acolhimento é uma oportunidade para identificar as reais necessidades dos pacientes, muitas vezes não expressas em consultas convencionais. A abordagem interdisciplinar, envolvendo diferentes membros da equipe de saúde, foi mencionada como um fator facilitador para uma visão mais holística do paciente, conforme destacado por um enfermeiro: *“O acolhimento é o momento em que realmente conseguimos entender o que o paciente está passando, além dos sintomas físicos. Isso nos ajuda a oferecer um cuidado mais completo e adequado”* (Entrevistado 3).

Desafios enfrentados

Apesar dos avanços, os profissionais relataram diversos desafios para a implementação efetiva do acolhimento. Entre os principais obstáculos, destacam-se a sobrecarga de trabalho, a falta de capacitação específica e a insuficiência de recursos materiais e humanos. Muitos profissionais disseram que o tempo limitado para cada atendimento dificulta a realização de um acolhimento de qualidade. Além disso, a

rotatividade de profissionais nas unidades de saúde foi apontada como um problema, prejudicando a continuidade do cuidado e o estabelecimento de vínculos com os usuários.

Impactos na qualidade do cuidado

Os dados indicam que as práticas de acolhimento têm impacto positivo significativo na qualidade do cuidado oferecido na ESF. Os entrevistados relataram que, ao oferecer um espaço para a escuta e compreensão das necessidades dos usuários, é possível promover maior adesão ao tratamento e redução de encaminhamentos desnecessários para níveis secundários de atenção. Um médico entrevistado destacou: *“O acolhimento muitas vezes evita que o paciente vá direto para uma emergência ou precise de uma consulta com um especialista, pois conseguimos resolver muitos problemas na própria unidade”* (Entrevistado 7).

Além disso, o acolhimento foi identificado como uma prática que fortalece o vínculo entre os profissionais de saúde e a comunidade, promovendo maiores confiança e satisfação por parte dos usuários.

Estratégias para aprimorar o acolhimento

Entre as estratégias sugeridas para aprimorar as práticas de acolhimento, destacam-se a capacitação contínua dos profissionais, a implementação de protocolos específicos e o fortalecimento do trabalho em equipe. A criação de espaços físicos adequados para o acolhimento, que garantam a privacidade e o conforto dos usuários, também foi apontada como uma necessidade. Além disso, foi sugerida a incorporação de tecnologias digitais para facilitar a comunicação e o agendamento de consultas, o que poderia aliviar a sobrecarga de trabalho e melhorar a eficiência do atendimento.

DISCUSSÃO

Os resultados mostraram que, embora existam desafios significativos, as práticas de acolhimento na ESF têm papel crucial na promoção da atenção integral à saúde. A humanização do cuidado e a escuta qualificada são fundamentais para atender às necessidades dos usuários de maneira efetiva e resolutiva. As estratégias sugeridas pelos profissionais entrevistados indicam caminhos para superar as barreiras atuais e aprimorar a qualidade do acolhimento na atenção primária.

O presente estudo abordou as práticas de acolhimento na ESF e sua importância na construção da atenção integral à saúde. A análise dos dados revelou que o acolhimento é uma prática essencial para garantir um atendimento humanizado e resolutivo, capaz de compreender as necessidades dos usuários de forma holística. Ao promover a escuta qualificada e a criação de vínculos de confiança, o acolhimento estabelece-se como um pilar fundamental para a promoção da saúde e a prevenção de doenças, alinhando-se aos princípios de integralidade e equidade do SUS.

Os resultados demonstraram que, apesar das limitações e dos desafios enfrentados, como a sobrecarga de trabalho e a falta de recursos, o acolhimento tem impacto positivo significativo na qualidade do cuidado oferecido. A prática do acolhimento possibilita melhor adesão dos pacientes ao tratamento, redução de encaminhamentos desnecessários e prevenção de agravamentos de saúde, contribuindo para a eficiência do sistema de saúde como um todo.

Entretanto, para que o acolhimento seja plenamente efetivado, é crucial investir em estratégias que fortaleçam essa prática. Entre elas, destacam-se a capacitação contínua dos profissionais de saúde, o

desenvolvimento de protocolos específicos, a melhoria das condições de trabalho e a incorporação de tecnologias que facilitem o acesso e a comunicação. Além disso, é fundamental que as políticas públicas continuem a valorizar e apoiar o acolhimento como uma prática central na atenção primária à saúde.

Em suma, este estudo reforça a importância do acolhimento na ESF como uma prática transformadora, capaz de promover a atenção integral e de qualidade. Pelo fortalecimento do acolhimento, é possível avançar na construção de um sistema de saúde mais justo, humano e eficaz que de fato atenda às necessidades da população. As reflexões e recomendações aqui apresentadas podem servir como base para futuros estudos e para a implementação de melhorias nas práticas de acolhimento, contribuindo para o aprimoramento contínuo do SUS.

REFERÊNCIAS

1. Brasil. Ministério da Saúde. Política Nacional de Atenção Básica [Internet]. Brasília: Ministério da Saúde; 2014 [acessado em 22 ago. 2025]. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_atencao_basica_2017.pdf
2. Merhy EE, Feuerwerker LCM, Ceccim RB. O acolhimento como uma categoria avaliativa do trabalho em saúde: utilizando a vulnerabilidade para coletar dados. In: Merhy EE, Baduy RS, Seixas CT, Almeida DES, Slomp Júnior H (Eds.). Avaliação compartilhada do cuidado em saúde: surpreendendo o instituído nas redes. Rio de Janeiro: Hexis; 2006. p. 45-68.
3. Campos GWS, Cunha GT. Ensaio: saúde, acolhimento e o trabalho em equipe. São Paulo: Hucitec; 2011.
4. Bardin L. Análise de conteúdo. São Paulo: Edições 70; 2011.
5. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Política Nacional de Atenção Básica [Internet]. 4. ed. Brasília: Ministério da Saúde; 2017 [acessado em 22 ago. 2025]. Disponível em: http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_atencao_basica_2017.pdf
6. Brasil. Ministério da Saúde. Diretrizes operacionais para a atenção primária em saúde [Internet]. Brasília: Ministério da Saúde [acessado em 22 ago. 2025]. Disponível em: <http://www.saude.gov.br/diretrizes-aps>
7. Bardin L. Análise de conteúdo. São Paulo: Edições 70; 2011.
8. Rodrigues JSF, Nascimento RCS. Acolhimento na atenção básica: revisão. Rev Baiana Saúde Pública. 2019;43(Supl. 1):169-81. <https://doi.org/10.22278/2318-2660.2019.v43.n0.a3223>
9. Braun V, Clarke V. Using thematic analysis in psychology. Qual Res Psychol. 2006;3(2):77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
10. Brasil. Ministério da Saúde. Acolhimento nas práticas de produção de saúde — Cartilha da Política Nacional de Humanização [Internet]. Brasília: Ministério da Saúde; 2010 [acessado em 29 out. 2025]. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento_praticas_producao_saude.pdf