

## ACOLHIMENTO E SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS: CAMINHO PARA A GARANTIA DA QUALIDADE DOS CUIDADOS DE SAÚDE<sup>1</sup>

**RAMPELOTTO, Geórgia Figueira<sup>2</sup>; COLOMÉ, Juliana Silveira<sup>3</sup>; ROSA, Ketelin  
Caroline Machado da<sup>4</sup>**

<sup>1</sup> Extraído do Trabalho de Conclusão do Curso de Especialização em Saúde Coletiva do Centro Universitário Franciscano – UNIFRA, intitulado “Processo de acolhimento dos usuários na Estratégia de Saúde da Família”.

<sup>2</sup> Docente do Curso de Enfermagem da Universidade Luterana do Brasil – ULBRA.

<sup>3</sup> Docente do Curso de Enfermagem do Centro Universitário Franciscano – UNIFRA.

<sup>4</sup> Acadêmica do Curso de Enfermagem da Universidade Luterana do Brasil – ULBRA.

E-mail: [ge.rampelotto@gmail.com](mailto:ge.rampelotto@gmail.com); [rosaketelin@gmail.com](mailto:rosaketelin@gmail.com)

**Resumo:** O acolhimento tem a potencialidade de inverter a lógica de organização e funcionamento dos serviços, partindo dos seguintes princípios: atender todas as pessoas que procuram atendimento, garantindo a acessibilidade universal; reorganizar o processo de trabalho, deslocando seu eixo central do modelo biomédico para uma equipe interdisciplinar e qualificar a relação do binômio trabalhador-usuário a partir da prática humanitária de solidariedade e cidadania. O objetivo deste estudo foi analisar o acolhimento e a satisfação dos usuários em duas estratégias de saúde da família, afim de avaliar a qualidade dos serviços prestados na atenção básica de saúde. Trata-se de uma pesquisa qualitativa. Participaram da pesquisa dez usuários de cada uma destas unidades de saúde, perfazendo vinte participantes. Não foram utilizados critérios de exclusão, sendo assim, os usuários que tiveram interesse em participar da pesquisa puderam se integrar a ela. Os usuários participantes foram identificados na análise de suas falas pela sigla USU, seguida de um número de um a vinte, determinado de maneira aleatória, para garantia de seu anonimato. Os dados foram coletados através de entrevista semiestruturada e analisados utilizando-se a análise de conteúdo através da análise temática. Os resultados mostraram que os principais fatores valorizados pelos usuários no que diz respeito ao atendimento foram a sua relação com os trabalhadores de saúde e o vínculo estabelecido entre eles. Concluiu-se que ainda há muito a ser trabalhado em termos de humanização e acolhimento nas unidades de saúde da família, para assim qualificar o atendimento e alcançar a integralidade e a resolutividade da assistência, contribuindo para um modelo humanizado de se operar o sistema, centrado nas necessidades de saúde dos usuários.

**Palavras-chave:** Atenção Primária à Saúde; Garantia da Qualidade dos Cuidados de Saúde; Acolhimento.

### Introdução

Nos cuidados primários à saúde, os profissionais desempenham papel crucial no atendimento à população e nas práticas de promoção da saúde, porém a demanda

populacional é diversificada, o que exige destes, conhecimentos e métodos diferenciados para prestar assistência adequada (TRINDADE et al, 2015). A Estratégia de Saúde da Família – ESF assume, como propósito, a ampliação do acesso da população ao Sistema Único de Saúde – SUS. Desde seu nascimento em 1994, prioriza ações de promoção, prevenção e recuperação da saúde das pessoas, de forma integral e contínua, procurando facilitar o acesso aos serviços de saúde e oferecer um atendimento mais acolhedor, mantendo uma relação de vínculos com a clientela e responsabilidades com relação à manutenção de sua saúde (NERY et al, 2009).

Acolher significa qualificar a atuação dos trabalhadores de saúde para recepcionar, ouvir, dialogar, tomar decisões, orientar e negociar com seus usuários, uma vez que o acolhimento deve ser visto como um processo no qual os trabalhadores tomam para si a responsabilidade de intervir em uma dada realidade, em seu território de atuação, a partir das principais necessidades de saúde, buscando uma relação acolhedora e humanizada para prover saúde nos níveis individuais e coletivos (SOUZA et al, 2008).

Diante destas reflexões iniciais, este estudo tem como objetivo analisar o acolhimento e a satisfação dos usuários em duas Estratégias de Saúde da Família – ESF afim de avaliar a qualidade dos serviços prestados na atenção básica de saúde.

## **Metodologia**

Trata-se de um recorte da pesquisa intitulada “Processo de Acolhimento dos Usuários na Estratégia de Saúde da Família”, apresentada ao Curso de Especialização em Saúde Coletiva do Centro Universitário Franciscano de Santa Maria/RS. Este estudo está inserido na Linha de Educação, Sociedade e Integralidade na Saúde do Grupo Interdisciplinar de Pesquisa em Saúde - GIPES/UNIFRA.

Pesquisa qualitativa desenvolvido em duas Estratégias Saúde da Família – ESF de um município da região central do Estado do Rio Grande do Sul. Participaram da pesquisa dez usuários de cada uma destas unidades de saúde, totalizando vinte participantes. Os participantes foram identificados na análise de suas falas pela sigla USU, seguida de um número de um a vinte, determinado de maneira aleatória, para garantia de seu anonimato.

A técnica de coleta de dados utilizada na pesquisa foi a entrevista semiestruturada. As entrevistas tiveram uma duração média de 20 minutos, sendo gravadas para posterior transcrição. A construção do instrumento de coleta de dados foi baseado no “Fluxograma analisador do modelo de atenção à saúde” elaborado por Merhy (1997), o qual propõe um

novo modo de se olhar os serviços de saúde, permitindo ao trabalhador refletir sobre como é o seu trabalho no cotidiano destes serviços. Para a análise dos dados, utilizou-se a análise de conteúdo temático de Minayo (1996). O período de desenvolvimento da pesquisa compreendeu os meses de abril a setembro de 2010.

Para a realização da pesquisa, as questões éticas que tratam de pesquisas com seres humanos foram respeitadas conforme a Resolução nº196/96, do Conselho Nacional de Saúde (BRASIL, 1996). O estudo teve a aprovação da Secretaria Municipal de Saúde do município em que se realizou a pesquisa e foi submetido à apreciação do Comitê de Ética em Pesquisa do Centro Universitário Franciscano - UNIFRA, sendo aprovado sob o parecer nº 073.2010.2.

## **Resultados**

A análise dos dados evidenciou as concepções dos usuários no que diz respeito aos fatores envolvidos no processo de acolhimento que se efetiva no interior da ESF. Os dados apontaram modos de operar o processo de trabalho, que caracterizam as formas de acolhimento a partir de diferentes conceitos dos mesmos.

Os informantes da pesquisa procuram um local que lhes proporcione bem-estar, que os trate como pessoas e não como doentes, e que gere uma relação de confiança e de amizade entre eles e a equipe: *“aqui nos sentimos em casa, tem determinados lugares que tu chega e não se sente à vontade porque as pessoas estão com a cara amarrada. Não te explicam nada, nem te esclarecem nada, e aqui não, tu pergunta e elas esclarecem tuas dúvidas, brincam, tão sempre sorrindo, e não com aquela cara amarrada”* (USU 20). O não cumprimento destes fatores gera insatisfação do usuário e causa revolta, fazendo com que eles procurem atendimento em outro local de saúde, mesmo que distante de sua casa: *“se não me tratam bem uma vez eu já não vou mais, eu viro as costas”* (USU 6).

O bom atendimento, baseado na relação usuário-profissional e o bom desempenho do trabalhador de saúde propiciam a formação do vínculo, sendo que este que gera satisfação e segurança ao usuário do sistema, pois ele se percebe aceito e próximo de seus cuidadores. Por muitos, foi citado os laços de confiança na equipe como importante para adentrar num sistema, entretanto, alguns usuários referiram queixa quanto a isso: *“pra ti ir numa pessoa tu tem que confiar, o enfermeiro daqui seria de confiança se ele tivesse mais presente porque às vezes ele não tá, ele falta, precisa fazer muito curso, é bem solicitado, só que aí tu perde a confiança na pessoa que não para”* (USU 1).

Percebe-se que muitos profissionais visualizam o cuidar como um processo de uma só via, ou seja, a dedicação oferecida e que demanda uma energia que se esvai e que não proporciona retorno. Considera-se, entretanto, que este imaginário está equivocado, pois o processo de cuidar, no sentido da relação entre dois seres humanos, constitui-se de duas vias – a de um ser humano dotado de preparo técnico-científico e humanístico e disponível para o cuidado efetivo e de outro ser que está necessitando de ajuda de um profissional, que é dotado de tais atributos. Dessa forma, o cliente de saúde se sentirá satisfeito com o cuidado e com o afeto recebidos, o que certamente refletirá beneficentemente sobre o profissional (HOGA, 2004).

### **Considerações**

Saber escutar a opinião de quem recebe a assistência à saúde é um elemento importante na avaliação dos serviços, assim como a forma como o sistema se organiza para viabilizar o atendimento. Neste sentido, convidam-se os profissionais de saúde a um encontro com o outro e consigo mesmo. A proposta de acolhimento implica, também, no reconhecimento dos próprios limites enquanto profissional - sujeito e na autorreflexão sobre a forma que estabelecemos, mantemos e interrompemos o contato com estes outros sujeitos.

Cabe, portanto, aos gestores promover condições de trabalho apropriadas e estímulo à formação continuada de modo a permitir a atenção integral e qualificada, centrada nas necessidades de saúde dos usuários.

### **Referencial bibliográfico**

BRASIL. Resolução nº 196/96. **Pesquisa em seres humanos**. Revista Bioética. p. 36-8, abr./jun., 1996.

HOGA, Luiza Akiko Komura. A dimensão subjetiva do profissional na humanização da assistência à saúde: uma reflexão. **Rev. Esc. Enferm. USP**. v. 38, n. 1, p. 13-20, 2004. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0080-62342004000100002](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342004000100002). Acesso em: 15 abr. 2010.

MERHY, Emerson Elias; ONOCKO, Rosana. **Agir em saúde**: um desafio para o público. Hucitec: Série Didática, 1997.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 4.ed. São Paulo-Rio de Janeiro: Hucitec-Abrasco, 1996.

SOUZA, Elizabethe Cristina Fagundes de; et al. Acesso e acolhimento na atenção básica: uma análise da percepção dos usuários e profissionais de saúde. **Cad. Saúde Pública**. v. 24, suppl. 1. Rio de Janeiro, 2008. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-311X2008001300015](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2008001300015). Acesso em: 05 ago. 2010.

TRINDADE, Letícia de Lima; et al. A formação profissional na orientação da assistência aos grupos vulneráveis na atenção básica. **Rev. Enferm. UFSM**. v. 5, n. 2, p. 368-378, abr./jun., 2015. Disponível em: <http://periodicos.ufsm.br/reufsm/article/view/13738> Acesso em: 10 jul. 2016.