

## SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DIANTE DAS AÇÕES DE ACOLHIMENTO REALIZADA POR ACADÊMICOS DE ENFERMAGEM.

Neusivânia Pereira Nascimento<sup>(1)</sup>, Bárbara Pereira de Castro <sup>(2)</sup>, Vitor Pachelle Lima Abreu <sup>(3)</sup>, Simone Maressa Ribeiro Viana <sup>(3)</sup>, Taynam Farias Silva Simões <sup>(3)</sup>, Francisca Jacinta Feitoza de Oliveira <sup>(4)</sup>.

**Introdução:** Com a implantação do Sistema Único de Saúde (SUS), um conjunto de políticas e estratégias foi formulado nas duas últimas décadas para a superação de dificuldades existentes no processo de consolidação desse sistema. Dentre elas, a institucionalização da Política Nacional de Humanização (PNH) coloca-se com o desafio de implantar instrumentos técnicos, gerenciais e éticos para a garantia do acesso e da integralidade da atenção aos usuários nos serviços de saúde. Dentre os dispositivos ofertados pela PNH, o acolhimento com classificação de risco constitui-se das ações técnico assistencial, almeja atender a todos os que buscam os serviços de saúde, acolhendo suas necessidades, assumindo uma postura ética que tem, no acolhimento e na escuta, instrumentos para a obtenção de respostas mais adequadas aos usuários.<sup>1</sup> “Acolher é dar acolhida, admitir, aceitar, dar ouvidos, dar crédito, agasalhar, receber, atender, admitir”.<sup>2</sup> Segundo Santos<sup>3</sup>, “no cotidiano dos serviços de saúde, o acolhimento deve ser entendido como uma possibilidade de construir uma nova prática, compreendendo-se como ações comunicacionais, atos de receber e ouvir, dando respostas adequadas a cada demanda em todo o percurso da busca, desde a recepção e o atendimento individual ou coletivo até o encaminhamento externo, retorno, remarcação e alta.” Brehmer e Verdi <sup>4</sup>, caracterizam “ O acolhimento como uma política de humanização, que traduz a ação humana de reconhecer a dimensão subjetiva do ser humano, considerando-o com sujeito histórico, social e cultural. A atitude de acolher pressupõe a mobilização dos sujeitos envolvidos em todos os aspectos das relações que se estabelecem no âmbito da saúde. Para os autores o acolhimento, não se resume à prática de ouvir, tornando um ato mecânico, mais sim a capacidade humana de escutar e de estar atento ao outro.” De acordo com Souza <sup>5</sup>, o acolhimento deve ser visto como um dispositivo potente para se atender os princípios e diretrizes estabelecidos pelo SUS, pois o mesmo facilita a acessibilidade, favorece o desenvolvimento de vínculo entre equipe e população. Baseado nele pode-se questionar o processo de trabalho e ressalta a integralidade, dentre outros benefícios. A satisfação do usuário da atenção primária em saúde sobre o processo de acolhimento, contribui para a implementação e otimização de ações que promovam a melhoria da qualidade do processo de acolhimento. A partir destas informações o curso de Enfermagem da Universidade Federal do Maranhão, proporciona que os acadêmicos insiram-se

---

<sup>1</sup> Membro voluntário do Projeto Acolher/Proex – UFMA. Acadêmica de Enfermagem da Universidade Federal do Maranhão – UFMA – Imperatriz (MA). Email: [vaniaamor@hotmail.com](mailto:vaniaamor@hotmail.com)

<sup>2</sup> Bolsista do Projeto Acolher/Proex – UFMA. Acadêmica de Enfermagem da Universidade Federal do Maranhão – UFMA – Imperatriz (MA).

<sup>3</sup> Membro voluntário do Projeto Acolher/Proex – UFMA. Acadêmica de Enfermagem da Universidade Federal do Maranhão – UFMA – Imperatriz (MA).

<sup>4</sup> Enfermeira – Mestre em Saúde e Efetividade Baseada em evidências - ( UNIFESP).

Professora do Curso de Enfermagem da Universidade Federal do Maranhão – UFMA – Imperatriz (MA).