

TRANSFORMAÇÃO SOCIAL  
E SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL07 a 10 de Dezembro 2009  
Centro de Convenções do Ceará  
Fortaleza

Iracema Gardã



## Trabalho 1140 - 1/3

**ACOLHIMENTO DE UM CENTRO DE SAÚDE DA FAMÍLIA DE FORTALEZA – CE, SOB A ÓTICA DE ESTUDANTES DO PET-SAÚDE UNIFOR. RELATO DE EXPERIÊNCIA.**

SILVA, Gabriella de Almeida<sup>1</sup>  
FREITAS, Antônia Valdenice Feitosa de<sup>2</sup>  
LEITE, Antônia Cleide Abrante de Lima<sup>3</sup>  
VIRGÍNIO, Elen Cristina Duarte<sup>4</sup>

**INTRODUÇÃO:** Acolhimento é uma ação técnico-assistencial que pressupõe a mudança do processo a relação profissional/usuário e sua rede social através de parâmetros técnicos, éticos, humanitários e de solidariedade, reconhecendo o usuário como sujeito participante ativo no processo de produção da saúde. Os objetivos do acolhimento seriam: ampliar o acesso dos usuários do serviço, humanizar o atendimento e funcionar como um dispositivo para a reorganização do processo de trabalho. A proposta de construção desse trabalho surgiu da meta do PET-SAÚDE, de construção de conhecimentos em atenção básica além de formar recursos humanos para atuarem neste nível de atenção a saúde.

**OBJETIVO:** Analisar sob a ótica do verdadeiro “acolhimento em atenção básica” o acolhimento realizado em um Centro de Saúde da Família de Fortaleza – CE, onde estivemos inseridas.

**METODOLOGIA:** Trata-se de um estudo com abordagem qualitativa, por entendermos que o objeto de estudo é um processo de trabalho. Os dados foram coletados em maio/09, através de participações ativas e observações assistemáticas, no processo de acolhimentos de um dos Centros de Saúde da Família, do Bairro Jangurussu, na cidade de Fortaleza – CE. Foram respeitados os aspectos éticos e legais da Resolução Nº 196/96 do Conselho Nacional de Saúde – CNS.

**RESULTADOS E DISCUSSÕES:** A partir das observações assistemáticas, percebemos que o processo de Acolhimento, ou se seja, o ato de escuta da população, era realizada três vezes por semana (no período da manhã acontecia o acolhimento dos adultos e durante a tarde, acontecia o acolhimento infantil), sob a coordenação e execução de uma das enfermeiras da unidade, também com a participação de funcionárias que realizavam o agendamento e outra responsável pelo chamamento dos usuários, em ordem crescente de números de fichas, entregues no início de cada turno,

<sup>1</sup>Aluna da graduação em Enfermagem da Universidade de Fortaleza - UNIFOR, 9º semestre e bolsista do PET-SAÚDE UNIFOR. E-mail: [gabizinhaxinhah@hotmail.com](mailto:gabizinhaxinhah@hotmail.com).

<sup>2</sup>Aluna da graduação em Enfermagem da Universidade de Fortaleza - UNIFOR, 9º semestre.

<sup>3</sup>Chefe de Enfermagem do Hospital José Maria Philomeno Gomes – Pacajus – CE.

<sup>4</sup> Aluna da graduação em Enfermagem da Universidade de Fortaleza - UNIFOR, 9º semestre e aluna do PET-SAÚDE UNIFOR.

TRANSFORMAÇÃO SOCIAL  
E SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL07 a 10 de Dezembro 2009  
Centro de Convenções do Ceará  
Fortaleza

Iracema Gardia

**Trabalho 1140 - 2/3**

além do fechamento da porta da sala. Este processo de trabalho acontecia em uma sala fechada e destinada a realização de aerossolterapia e administração de medicamentos. Vale ressaltar, que esse procedimentos aconteciam, simultaneamente ao acolhimento. O acolhimento se dava da seguinte maneira: No início de cada turno uma funcionária entregava um número de fichas para todas as pessoas que aguardavam atendimento. Os usuários iam sendo chamados e atendidos pela enfermeira, que sabia o número de vagas para consultas estavam disponíveis e ia alocando nas vagas os casos que fugiam de sua competência. Casos como renovação de receituário de medicamentos e solicitações de exames programas da ESF, a própria enfermeira resolvia, além de análise de exames laboratoriais. **CONCLUSÃO:** Diante disso percebemos, a falta de adequação desse processo de acolhimento, uma vez que, acontecia em um espaço conjunto com outros procedimentos, barulhentos, prejudicando: a escuta qualificada, a relação e o entendimento profissional de funcionar como barreira de desabafo “do usuário permanência do foco da doença e não, no sujeito. Não só isso, o fato de apenas a equipe de enfermagem tentar desenvolver um acolhimento dentro de suas possibilidades, a equipe médica se negava a participar desse processo, o que daria, do acolhimento o maior poder de resolutividade e não um mero caráter de triagem. Dessa forma, para que o acolhimento seja efetivo neste Centro de Saúde da Família é preciso o entendimento da situação de saúde da área de abrangência, o envolvimento de todos no planejamento de metas para melhorias (estrutura-física e recursos humanos) e participação ativa de todos profissionais médicos e não-médicos no processo de acolher a comunidade. **BIBLIOGRAFIA:** BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. HumanizaSUS: acolhimento com avaliação e classificação de risco: um paradigma ético-estético no fazer em saúde / Ministério da Saúde, Secretaria-Executiva, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. – Brasília: Ministério da Saúde, 2004. SOUZA, Elizabete Cristina Fagundes de et al. **Acesso e acolhimento na atenção básica: uma análise da percepção dos**

<sup>1</sup>Aluna da graduação em Enfermagem da Universidade de Fortaleza - UNIFOR, 9º semestre e bolsista do PET-SAÚDE UNIFOR. E-mail: [gabizinhaxinhah@hotmail.com](mailto:gabizinhaxinhah@hotmail.com).

<sup>2</sup>Aluna da graduação em Enfermagem da Universidade de Fortaleza - UNIFOR, 9º semestre.

<sup>3</sup>Chefe de Enfermagem do Hospital José Maria Philomeno Gomes – Pacajus – CE.

<sup>4</sup>Aluna da graduação em Enfermagem da Universidade de Fortaleza - UNIFOR, 9º semestre e aluna do PET-SAÚDE UNIFOR.

TRANSFORMAÇÃO SOCIAL  
E SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

07 a 10 de Dezembro 2009  
Centro de Convenções do Ceará  
Fortaleza



Trabalho 1140 - 3/3

**usuários e profissionais de saúde.** Caderno de Saúde Pública. V. 24, p. 100 – 110, 2008. TTAEKOMOTO, Maíra Libertad Soligo; SILVA, Eliete Maria. **Acolhimento e transformações no processo de trabalho em enfermagem em unidades básicas de saúde de Campinas, São Paulo, Brasil.** Caderno de Saúde Pública. V. 23, n. 2, p. 331-340, fev, 2007.

<sup>1</sup>Aluna da graduação em Enfermagem da Universidade de Fortaleza - UNIFOR, 9º semestre e bolsista do PET-SAÚDE UNIFOR. E-mail: [gabizinhaxinhah@hotmail.com](mailto:gabizinhaxinhah@hotmail.com).

<sup>2</sup>Aluna da graduação em Enfermagem da Universidade de Fortaleza - UNIFOR, 9º semestre.

<sup>3</sup>Chefe de Enfermagem do Hospital José Maria Philomeno Gomes – Pacajus – CE.

<sup>4</sup> Aluna da graduação em Enfermagem da Universidade de Fortaleza - UNIFOR, 9º semestre e aluna do PET-SAÚDE UNIFOR.