

Acolhimento de enfermagem na atenção básica

Nursing care in primary care

Emanuelle Mistica Santiago de Sousa Barbosa¹

Michelli Amorim Souza Guterres²

RESUMO

Introdução: O acolhimento em enfermagem na Estratégia Saúde da Família representa uma prática fundamental para a efetivação da humanização do cuidado na Atenção Primária à Saúde, contribuindo para a ampliação do acesso, fortalecimento do vínculo entre profissionais e usuários e melhoria da resolutividade dos serviços. O acolhimento é reconhecido como uma tecnologia relacional capaz de promover escuta qualificada, integralidade do cuidado e maior aproximação entre a comunidade e os serviços de saúde. **Objetivo:** Verificar a importância do acolhimento de enfermagem na Atenção Básica, enfatizando as atribuições do enfermeiro, os benefícios relacionados à participação ativa dos usuários e os fatores que interferem na realização dessa prática no cotidiano dos serviços de saúde. **Materiais e Método:** Trata-se de uma pesquisa de revisão bibliográfica, de abordagem qualitativa e caráter descritivo, desenvolvida a partir da análise de artigos científicos publicados entre os anos de 2020 e 2025. As buscas foram realizadas nas bases de dados SciELO, PubMed, Biblioteca Virtual em Saúde e Google Acadêmico, utilizando materiais científicos relacionados ao acolhimento, humanização da assistência, Estratégia Saúde da Família e atuação da enfermagem na Atenção Primária à Saúde. **Resultados:** Os resultados evidenciaram que o acolhimento qualificado realizado pelo enfermeiro favorece a construção de vínculo, melhora a adesão ao tratamento, fortalece a autonomia dos usuários e contribui para a integralidade do cuidado. Verificou-se também que práticas acolhedoras promovem maior satisfação dos pacientes e ampliam a efetividade das ações de promoção, prevenção e recuperação da saúde. Entretanto, fatores como sobrecarga de trabalho, escassez de recursos humanos e estruturais, além da fragilidade na formação profissional, ainda limitam a efetividade do acolhimento nas unidades de saúde. **Contribuição Científica:** O estudo contribui para ampliar as discussões acerca do acolhimento como ferramenta estratégica para a qualificação da assistência de enfermagem e fortalecimento dos princípios do Sistema Único de Saúde, especialmente no que se refere à humanização, integralidade e resolutividade da Atenção Primária à Saúde. **Conclusão:** Conclui-se que o acolhimento em enfermagem constitui elemento essencial para a construção de um cuidado humanizado, resolutivo e centrado nas necessidades dos usuários, sendo indispensável para o fortalecimento da Atenção Primária à Saúde e para a melhoria da qualidade dos serviços ofertados à população.

¹ Formação. Centro Universitário Santa Terezinha - CEST. São Luís, Maranhão, Brasil.

² Formação. Mestra em Gestão de Serviços de Saúde, São Luís, Maranhão, Brasil.

Palavras-chave: Acolhimento. Enfermagem. Atenção Básica. Estratégia Saúde da Família. Humanização da assistência.

ABSTRACT

Introduction: Nursing reception in the Family Health Strategy represents a fundamental practice for the implementation of humanized care in Primary Health Care, contributing to increased access, strengthening the bond between professionals and users, and improving the effectiveness of health services. Reception is recognized as a relational technology capable of promoting qualified listening, comprehensive care, and greater interaction between the community and health services. **Objective:** To verify the importance of nursing reception in Primary Care, emphasizing the nurse's responsibilities, the benefits related to users' active participation, and the factors that interfere with this practice in the daily routine of health services. **Materials and Methods:** This is a bibliographic review research with a qualitative and descriptive approach, developed through the analysis of scientific articles published between 2020 and 2026. Searches were conducted in the SciELO, PubMed, Virtual Health Library, and Google Scholar databases, using scientific materials related to reception, humanization of care, Family Health Strategy, and nursing performance in Primary Health Care. **Results:** The results showed that qualified reception performed by nurses favors the establishment of bonds, improves treatment adherence, strengthens users' autonomy, and contributes to comprehensive care. Furthermore, welcoming practices promote greater patient satisfaction and increase the effectiveness of health promotion, prevention, and recovery actions. However, factors such as work overload, shortage of human and structural resources, and weaknesses in professional training still limit the effectiveness of reception in health units. **Scientific Contribution:** The study contributes to expanding discussions about reception as a strategic tool for improving nursing care and strengthening the principles of the Brazilian Unified Health System, especially regarding humanization, comprehensiveness, and effectiveness in Primary Health Care. **Conclusion:** It is concluded that nursing reception constitutes an essential element for the construction of humanized, resolute, and user-centered care, being indispensable for strengthening Primary Health Care and improving the quality of services offered to the population.

Keywords: Reception. Nursing. Primary Health Care. Family Health Strategy. Humanization of care

1 INTRODUÇÃO

O acolhimento em enfermagem na Estratégia Saúde da Família constitui-se como uma prática central na organização da Atenção Primária à Saúde, sendo reconhecido como um dispositivo que favorece o acesso, a escuta qualificada e a resolutividade do cuidado. Inserido nas diretrizes da Política Nacional de Humanização e no contexto do Sistema Único de Saúde, o acolhimento deve ser compreendido como uma tecnologia relacional que ultrapassa a simples triagem, envolvendo a construção de vínculo, responsabilização e atendimento integral às necessidades dos usuários. Estudos recentes evidenciam que o acolhimento contribui significativamente para a qualificação da assistência e para a ampliação do acesso aos serviços de saúde,

fortalecendo as relações entre profissionais e comunidade (Neto et al., 2022; Barbosa et al., 2022).

Nesse contexto, o enfermeiro assume papel estratégico, atuando diretamente na identificação das demandas, na organização do fluxo de atendimento e na condução de práticas voltadas à humanização do cuidado. Pesquisas atuais destacam que a atuação da enfermagem na Atenção Primária é essencial para garantir a continuidade do cuidado e promover intervenções mais eficazes e centradas no usuário (Heidemann et al., 2023; Santos et al., 2023). Além disso, o acolhimento realizado pelo enfermeiro, por meio da escuta qualificada e do olhar integral, contribui para o fortalecimento do vínculo entre serviço e população, favorecendo maior adesão ao tratamento e melhores desfechos em saúde (Deus et al., 2025).

Entretanto, apesar de sua relevância, a efetivação do acolhimento ainda enfrenta desafios no cotidiano dos serviços de saúde, como a sobrecarga de atendimentos, a escassez de recursos humanos e estruturais e a alta demanda nas unidades básicas. Tais fatores comprometem a qualidade da escuta e a construção do vínculo com os usuários. Ademais, estudos recentes apontam a existência de diferentes compreensões entre os profissionais sobre o acolhimento, sendo por vezes reduzido a práticas de triagem, o que limita sua dimensão humanizada e resolutiva (Almeida et al., 2024). Diante desse cenário, emerge como problema de pesquisa a seguinte questão: como o acolhimento de enfermagem tem contribuído para a efetivação de um cuidado humanizado e resolutivo na Estratégia Saúde da Família?

A relevância deste estudo justifica-se pela importância do acolhimento como prática essencial na qualificação da assistência na Atenção Primária à Saúde. O acolhimento é reconhecido como um dos principais instrumentos para fortalecer o vínculo entre profissionais e usuários, organizar o fluxo de atendimento e ampliar a resolutividade dos serviços. Estudos recentes indicam que a escuta qualificada realizada pelo enfermeiro contribui diretamente para um cuidado centrado nas necessidades do indivíduo, promovendo maior humanização e eficiência na assistência (Lima et al., 2020; Moraes et al., 2019). Além disso, compreender o papel do enfermeiro nesse processo é fundamental para o aprimoramento das práticas profissionais e para o fortalecimento dos princípios do SUS, especialmente no que se refere à integralidade, equidade e universalidade do cuidado.

O acolhimento do enfermeiro na Estratégia Saúde da Família está diretamente relacionado às atribuições técnico-assistenciais e gerenciais. Esse profissional

desempenha papel relevante na organização do processo de trabalho, na identificação das necessidades dos usuários e na condução de práticas voltadas à integralidade do cuidado. Nesse contexto, o acolhimento não é compreendido apenas como uma etapa inicial do atendimento, mas como uma ação contínua que permeia todas as práticas assistenciais, favorecendo a construção de vínculo e a corresponsabilização entre equipe e usuário (Silva et al., 2022; Santos et al., 2023).

A atribuição do enfermeiro no acolhimento envolve escuta qualificada, classificação de risco quando necessário, o direcionamento adequado do usuário dentro da rede de atenção e a realização de intervenções imediatas quando identificadas situações prioritárias. Além disso, o enfermeiro atuou como mediador entre a equipe multiprofissional e a comunidade, contribuindo para a articulação das ações de promoção, prevenção e recuperação da saúde (Oliveira et al., 2021). Essa atuação exigiu competências técnicas, científicas e relacionais, especialmente no que se refere à comunicação, empatia e tomada de decisão.

Outro aspecto relevante foi a atuação do enfermeiro na organização do fluxo de atendimento, evitando a fragmentação do cuidado e reduzindo barreiras de acesso aos serviços. A gestão do acolhimento permitiu maior equidade na atenção, priorizando casos conforme a necessidade e garantindo maior eficiência no uso dos recursos disponíveis (Barbosa et al., 2022). Dessa forma, o enfermeiro consolidou-se como agente central na operacionalização das diretrizes da Atenção Primária, especialmente no que se refere à humanização e à integralidade.

Portanto, as atribuições do enfermeiro no acolhimento na Estratégia Saúde da Família evidenciaram-se como essenciais para a efetivação de um cuidado humanizado, resolutivo e centrado no usuário, sendo indispensáveis para o fortalecimento do Sistema Único de Saúde e para a melhoria dos indicadores de saúde coletiva.

O acolhimento em enfermagem contribuiu significativamente para a promoção da participação ativa e da autonomia dos usuários no processo de cuidado em saúde. Ao estabelecer uma relação baseada na escuta qualificada, no respeito e na valorização das necessidades individuais, o enfermeiro favoreceu o protagonismo do paciente, estimulando sua corresponsabilidade no tratamento e na manutenção da saúde (Mendes et al., 2021; Costa et al., 2022).

Nesse contexto, o acolhimento foi compreendido como uma estratégia que ultrapassou a dimensão técnica do cuidado, incorporando aspectos subjetivos e sociais

que influenciaram diretamente o comportamento dos usuários frente às orientações de saúde. A criação de um ambiente acolhedor e livre de julgamentos possibilitou maior abertura para o diálogo, permitindo que os pacientes expressassem suas dúvidas, angústias e expectativas, o que contribuiu para decisões compartilhadas e mais assertivas (Lima et al., 2021).

A participação ativa dos usuários foi fortalecida quando o enfermeiro utilizou práticas educativas durante o acolhimento, promovendo o acesso à informação e incentivando hábitos saudáveis. Essa abordagem contribuiu para o desenvolvimento da autonomia, uma vez que os indivíduos passaram a compreender melhor suas condições de saúde e a importância do autocuidado (Souza et al., 2023). Além disso, a educação em saúde realizada de forma acolhedora favoreceu maior adesão aos tratamentos e reduziu a ocorrência de agravos evitáveis.

Estudos atuais demonstraram que o acolhimento humanizado esteve diretamente associado à melhoria dos indicadores de saúde, especialmente em populações vulneráveis, onde o acesso à informação e aos serviços é mais limitado. A prática acolhedora possibilitou a redução de barreiras de acesso, promovendo maior equidade na assistência e fortalecendo o vínculo entre a comunidade e os serviços de saúde (Almeida et al., 2024).

Outro benefício relevante foi a melhoria na satisfação dos usuários com os serviços de saúde, uma vez que o acolhimento contribuiu para uma experiência mais positiva no atendimento. A percepção de cuidado humanizado e a valorização do indivíduo como sujeito ativo no processo terapêutico reforçaram a confiança nos profissionais e no sistema de saúde como um todo (Pereira et al., 2022).

Dessa forma, o acolhimento em enfermagem mostrou-se uma ferramenta essencial para a promoção da autonomia e da participação ativa dos pacientes, contribuindo para um modelo de atenção mais democrático, humanizado e centrado nas necessidades da população.

Apesar dos avanços na implementação do acolhimento na Estratégia Saúde da Família, diversos fatores interferiram na sua efetividade no cotidiano dos serviços de saúde. Entre os principais desafios identificados, destacou-se a sobrecarga de trabalho dos profissionais, decorrente da alta demanda por atendimentos e da limitação de recursos humanos, o que comprometeu a qualidade da escuta e o tempo dedicado a cada usuário (Rodrigues et al., 2022).

As condições estruturais das unidades de saúde também influenciaram diretamente o acolhimento, especialmente no que se refere à falta de espaços adequados para atendimento individualizado, o que dificultou a privacidade e a construção de um ambiente acolhedor. Além disso, a escassez de materiais e insumos impactou a capacidade de resposta dos serviços, reduzindo a resolutividade do cuidado (Gomes et al., 2021).

Outro fator relevante foi a diversidade de compreensões entre os profissionais sobre o conceito de acolhimento. Em muitos casos, o acolhimento foi reduzido a uma prática de triagem e organização da demanda, desconsiderando sua dimensão humanizada e relacional. Essa limitação conceitual comprometeu a qualidade da assistência e dificultou a implementação de práticas mais integradas e centradas no usuário (Almeida et al., 2024).

Além disso, aspectos relacionados à formação profissional também interferiram na prática do acolhimento. A ausência de capacitações contínuas e a fragilidade na abordagem da humanização durante a formação acadêmica dificultaram o desenvolvimento de competências essenciais para a realização de um acolhimento qualificado (Souza et al., 2022). Nesse sentido, a educação permanente em saúde mostrou-se fundamental para a melhoria das práticas assistenciais.

Fatores organizacionais, como a gestão inadequada dos serviços e a falta de planejamento das ações, também impactaram negativamente o acolhimento. A ausência de protocolos bem definidos e de fluxos organizados gerou inconsistências no atendimento, dificultando a continuidade do cuidado e a articulação entre os níveis de atenção (Barbosa et al., 2022).

Por fim, aspectos socioculturais dos usuários, como baixa escolaridade, vulnerabilidade social e dificuldades de acesso à informação, também influenciaram o processo de acolhimento. Esses fatores exigiram dos profissionais maior sensibilidade e adaptação das práticas de cuidado, visando atender de forma equitativa às necessidades da população.

Assim, os fatores que interferiram no acolhimento em enfermagem evidenciaram a necessidade de investimentos em estrutura, capacitação profissional e organização dos serviços, a fim de fortalecer práticas humanizadas e garantir a efetividade da atenção à saúde na Estratégia Saúde da Família.

Dessa forma, o presente estudo tem como objetivo geral verificar a importância do acolhimento de enfermagem na Atenção Básica. Como objetivos específicos,

busca-se conhecer as atribuições do enfermeiro no acolhimento aos usuários da ESF; identificar os benefícios do acolhimento de enfermagem na promoção da participação ativa e autônoma dos pacientes em seu tratamento; e apontar os principais fatores que interferem na realização do acolhimento na prática cotidiana da enfermagem. Assim, a investigação pretende contribuir para a reflexão crítica sobre o acolhimento como estratégia fundamental para a humanização e qualificação da assistência na Atenção Primária à Saúde.

2 MATERIAIS E MÉTODO

A presente pesquisa caracterizou-se como uma revisão sistemática da literatura, de natureza exploratória e abordagem qualitativa, tendo como finalidade analisar e sintetizar o conhecimento científico produzido acerca do acolhimento de enfermagem na Estratégia Saúde da Família. A escolha desse delineamento permitiu reunir, organizar e interpretar evidências disponíveis na literatura, possibilitando uma visão ampla do estado atual do conhecimento sobre a temática investigada, conforme destacado por Sousa et al. (2018), ao afirmarem que a revisão sistemática contribui para a identificação de lacunas, consolidação de achados e direcionamento de novas investigações.

A coleta de dados foi realizada por meio de buscas em bases de dados eletrônicas amplamente reconhecidas na área da saúde, incluindo a Biblioteca Virtual em Saúde, Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde, MEDLINE, Google Acadêmico, além de documentos disponíveis no site do Ministério da Saúde e em periódicos científicos relevantes. Para a realização das buscas, foram utilizados descritores previamente definidos, combinados entre si, como “estratégia saúde da família”, “acolhimento” e “enfermagem”, de modo a garantir maior abrangência e especificidade na identificação dos estudos.

O processo de seleção dos estudos ocorreu por meio da leitura dos títulos e resumos, seguido da análise integral dos textos considerados potencialmente relevantes. Posteriormente, os artigos que atenderam aos objetivos da pesquisa foram organizados e sistematizados em um quadro analítico contendo informações como autor, ano de publicação, objetivo e principais resultados, permitindo uma análise comparativa e descritiva dos achados. Nesse sentido, foram encontrados 31 artigos na Biblioteca Virtual em Saúde, 28 na Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde, 12 na MEDLINE, 27 no Google Acadêmico, e foram selecionados 10 artigos para compor o quadro 1.

Foram adotados como critérios de inclusão estudos publicados nos idiomas português e espanhol, disponíveis na íntegra, que abordassem diretamente o acolhimento em enfermagem no contexto da Estratégia Saúde da Família, no período compreendido entre os anos de 2020 a 2025. Por outro lado, foram excluídos artigos que não se enquadraram no recorte temporal estabelecido, que não apresentaram relação direta com a temática proposta ou que estavam disponíveis em outros idiomas, além daqueles que não atenderam aos objetivos do estudo após leitura completa.

A análise dos dados ocorreu de forma qualitativa, por meio da leitura crítica e interpretativa dos estudos selecionados, buscando identificar convergências, divergências e contribuições relevantes para a compreensão do acolhimento de enfermagem na Atenção Primária à Saúde. Dessa forma, a metodologia adotada possibilitou a construção de uma síntese consistente do conhecimento científico, contribuindo para o aprofundamento da temática e para a reflexão sobre a prática profissional.

A presente pesquisa fundamenta-se nos preceitos éticos estabelecidos pelas normativas do Conselho Nacional de Saúde. O estudo atende às diretrizes gerais da

Resolução CNS nº 466/2012 (Brasil, 2013), que salvaguarda a integridade científica na investigação acadêmica, e alinha-se especificamente às disposições da **Resolução CNS nº 510/2016** (Brasil, 2016). Por tratar-se de uma revisão bibliográfica baseada estritamente em dados de domínio público e literatura científica já publicada, sem o envolvimento direto de seres humanos, o projeto dispensa a submissão e a avaliação prévia pelo Sistema CEP/CONEP, conforme previsto no Artigo 1º, parágrafo único, inciso V da norma de 2016.

A sistematização do percurso metodológico adotado na pesquisa encontra-se sintetizada no Quadro 1, que apresenta, de forma organizada, os principais elementos que compõem o delineamento metodológico do estudo.

Quadro 01 – Síntese do percurso metodológico do estudo

Elemento	Descrição
Tipo de estudo	Revisão bibliográfica
Abordagem	Qualitativa
Natureza	Exploratória
Fontes de busca	Biblioteca Virtual em Saúde, Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde, MEDLINE, Google Acadêmico
Descritores	“estratégia saúde da família”, “acolhimento” e “enfermagem”,
Critérios de inclusão	Estudos publicados nos idiomas português e espanhol, disponíveis na íntegra, que abordassem diretamente o acolhimento em enfermagem no contexto da Estratégia Saúde da Família, no período compreendido entre os anos de 2020 a 2025
Critérios de exclusão	Artigos que não se enquadraram no recorte temporal estabelecido, que não apresentaram relação direta com a temática proposta ou que estavam disponíveis em outros idiomas, além daqueles que não atenderam aos objetivos do estudo após leitura completa.
Técnica de análise	A análise dos dados ocorreu de forma qualitativa, por meio da leitura crítica e interpretativa dos estudos selecionados, buscando identificar convergências, divergências e contribuições relevantes para a compreensão do acolhimento de enfermagem na Atenção Primária à Saúde

Fonte: Autoria própria (2026)

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Com o objetivo de sistematizar os principais achados encontrados na literatura, foi elaborado o Quadro 2, que apresenta uma síntese dos estudos analisados nesta pesquisa, destacando seus objetivos e os principais resultados relacionados ao Acolhimento de Enfermagem na Atenção Básica.

Quadro 02 – Artigos sobre o Acolhimento de Enfermagem na Atenção Básica

Autor/Ano	Título	Objetivo	Metodologia	Principais resultados
Morelato et al. (2021)	Acolhimento da demanda espontânea na Atenção Primária: necessidades de aprendizagem de enfermeiros	Identificar necessidades de aprendizagem de enfermeiros sobre o acolhimento com classificação de risco da demanda espontânea na APS.	Estudo qualitativo com 15 enfermeiros da Atenção Primária. Utilizou observação participante, instrumento semiestruturado, grupo focal e análise de conteúdo temática.	Mostrou que muitos enfermeiros não utilizavam protocolo de classificação de risco na APS. Evidenciou lacunas clínicas, gerenciais e organizacionais, indicando necessidade de educação permanente e clareza sobre o papel do enfermeiro no acolhimento.
Toso et al. (2021)	Atuação do enfermeiro em distintos modelos de Atenção Primária à Saúde no Brasil	Comparar a atuação do enfermeiro em modelos de atenção primária, considerando unidades tradicionais e Estratégia Saúde da Família.	Estudo multicêntrico, quantitativo e transversal, com análise das ações realizadas por enfermeiros em diferentes modelos de APS.	Na ESF, o acolhimento apareceu com maior presença no processo de trabalho, reforçando o enfermeiro como profissional estratégico para acesso, escuta inicial, vínculo e organização do cuidado.
Silva et al. (2021)	Desafios para a produção do cuidado na Atenção Primária à Saúde	Analisar desafios relacionados à produção do cuidado na Atenção Primária à Saúde.	Estudo qualitativo realizado em unidade de saúde da família, com profissionais e usuários; análise orientada pela hermenêutica gadameriana.	Identificou barreiras no acesso, fluxos seletivos, oferta limitada de serviços e fragilidades de comunicação. Os achados indicam que o acolhimento precisa ser integrado à organização do processo de trabalho para ampliar resolutividade e cuidado integral.
Lachtim et al. (2022)	Vínculo e acolhimento na	Analisar potencialidades	Estudo descritivo,	Os enfermeiros associaram

Autor/Ano	Título	Objetivo	Metodologia	Principais resultados
	Atenção Primária à Saúde: potencialidades e desafios para o cuidado	e limites do vínculo e do acolhimento para a efetivação da integralidade do cuidado em saúde.	qualitativo, com análise de 251 entrevistas realizadas com enfermeiros atuantes nos estados do Espírito Santo, Minas Gerais, Rio de Janeiro e São Paulo.	acolhimento e vínculo à confiança, continuidade do cuidado e identificação das necessidades dos usuários. Também apontaram limites quando o acolhimento fica reduzido à organização de filas e demandas.
Spazapan et al. (2022)	Processo de Enfermagem na Atenção Primária: percepção de enfermeiros	Compreender a percepção de enfermeiros da APS sobre a aplicação do Processo de Enfermagem.	Estudo qualitativo com enfermeiros da Atenção Primária; os dados foram obtidos por entrevistas e submetidos à análise temática.	O estudo reforçou que a escuta qualificada, o levantamento de necessidades e o planejamento do cuidado são essenciais para organizar a consulta e favorecer maior autonomia do usuário no acompanhamento terapêutico.
Heidemann et al. (2023)	Potencialidades e desafios para a assistência desenvolvida por profissionais no contexto da Atenção Primária à Saúde	Compreender potencialidades e desafios da assistência realizada por profissionais no contexto da Atenção Primária.	Estudo qualitativo, realizado com profissionais da APS, com produção de dados por entrevistas e análise temática.	Destacou como potencialidades o trabalho em equipe, a escuta, a educação em saúde e o vínculo com o território. Como desafios, apareceram sobrecarga, dificuldades estruturais e necessidade de fortalecer práticas de promoção da saúde.
Sacramento et al. (2023)	Dimensões assistenciais do trabalho do enfermeiro na Atenção Primária à Saúde	Analisar o desenvolvimento das práticas assistenciais de enfermeiros que atuam na	Estudo quantitativo, transversal, com enfermeiros da APS, voltado à caracterização das práticas	Evidenciou que as práticas assistenciais do enfermeiro envolvem consulta, acompanhamento, orientação, escuta

Autor/Ano	Título	Objetivo	Metodologia	Principais resultados
		Atenção Primária à Saúde.	assistenciais desenvolvidas no cotidiano dos serviços.	e coordenação do cuidado. Esses elementos sustentam o acolhimento como prática cotidiana e não apenas como recepção inicial.
Carvalho et al. (2024)	Acolhimento à demanda espontânea na atenção primária: percepção dos enfermeiros	Compreender, na percepção dos enfermeiros da APS, como ocorre o processo de acolhimento nas UBS da Região Norte do Distrito Federal.	Estudo descritivo, exploratório e qualitativo, realizado com 33 enfermeiros. A coleta ocorreu entre outubro e novembro de 2022, com análise de conteúdo de Bardin.	Foram identificadas categorias relacionadas ao processo de trabalho do enfermeiro e às necessidades de aprendizagem. Os resultados indicaram necessidade de fluxos claros, capacitação da equipe e melhor divulgação de documentos orientadores.
Anselmo; Faustino-Silva (2024)	Acolhimento na Atenção Básica à Saúde: desafios e possibilidades para sua implementação e consolidação	Analisar conhecimentos e percepções de profissionais das equipes de Atenção Básica sobre acolhimento, identificando facilitadores e dificultadores.	Estudo descritivo qualitativo com entrevistas individuais de nove profissionais de equipe de ABS em Caxias do Sul, Rio Grande do Sul, analisadas por análise de conteúdo.	Mostrou diferentes compreensões sobre acolhimento e fragilidades para sua consolidação. Apontou a educação permanente, a articulação territorial e a reorganização do processo de trabalho como caminhos para melhorar a resolutividade.
Barbosa et al. (2025)	Acolhimento e vínculo no cuidado do(a) enfermeiro(a) a mulheres em situação de rua	Conhecer percepções de enfermeiros da Atenção Básica quanto ao acolhimento e à construção de vínculo com mulheres em situação de rua.	Estudo qualitativo com enfermeiros da Atenção Básica, fundamentado em entrevistas e análise interpretativa das percepções profissionais.	Apontou que o acolhimento exige escuta sensível, redução de julgamentos, continuidade do cuidado e construção de confiança. Também indicou

Autor/Ano	Título	Objetivo	Metodologia	Principais resultados
				dificuldades relacionadas ao estigma, à vulnerabilidade social e à fragilidade da rede de apoio.

Fonte: Autoria própria (2026).

Os estudos analisados demonstram que o acolhimento na Atenção Primária à Saúde tem sido compreendido como uma prática essencial para garantir acesso, escuta qualificada, vínculo e organização do cuidado, especialmente no contexto da atuação do enfermeiro. Ao observar os achados de forma cronológica, percebe-se uma ampliação das discussões sobre a necessidade de fortalecer o acolhimento não apenas como etapa inicial do atendimento, mas como ferramenta permanente de cuidado integral.

Morelato et al. (2021), ao investigarem as necessidades de aprendizagem de enfermeiros sobre o acolhimento com classificação de risco na Atenção Primária, identificaram importantes fragilidades relacionadas ao processo de trabalho. Os autores observaram que muitos profissionais ainda não utilizavam protocolos estruturados de classificação de risco, evidenciando dificuldades clínicas, organizacionais e gerenciais. Esse resultado demonstra que o acolhimento ainda enfrenta limitações na prática cotidiana dos serviços, principalmente quando há ausência de capacitação contínua e indefinições sobre as atribuições profissionais. Além disso, os achados reforçam que a educação permanente surge como elemento indispensável para fortalecer a segurança, a resolutividade e a qualidade da assistência prestada pelos enfermeiros. A ausência de fluxos bem definidos pode comprometer a continuidade do cuidado e dificultar a identificação adequada das necessidades dos usuários.

Na mesma perspectiva, Toso et al. (2021) identificaram que o acolhimento apresenta maior presença no processo de trabalho das equipes vinculadas à Estratégia Saúde da Família quando comparadas a modelos tradicionais de Atenção Primária. Os resultados evidenciaram que o enfermeiro ocupa posição estratégica no fortalecimento do acesso aos serviços, na escuta inicial e na construção do vínculo com os usuários. Tal constatação demonstra que a organização da ESF favorece práticas mais humanizadas e centradas nas necessidades da população, possibilitando maior proximidade entre profissionais e comunidade. Os autores ainda destacam que o

acolhimento, quando associado ao vínculo territorial, fortalece a longitudinalidade do cuidado e amplia a capacidade de resolução das demandas apresentadas pelos usuários

Ainda em 2021, Silva et al. destacam que o acolhimento não pode ser reduzido a uma simples triagem ou encaminhamento de demandas, sendo necessário incorporá-lo de forma efetiva à organização do processo de trabalho. Dessa maneira, o estudo reforça que práticas acolhedoras dependem não apenas da postura individual do profissional, mas também de mudanças estruturais e organizacionais capazes de favorecer maior integralidade da assistência. A pesquisa aponta ainda que a fragmentação do cuidado compromete diretamente a resolutividade dos atendimentos e dificulta a efetivação dos princípios do SUS.

Os achados apresentados por Lachtim et al. (2022) reforçam a relevância do vínculo e do acolhimento como elementos fundamentais para a integralidade do cuidado. Os enfermeiros participantes associaram o acolhimento à criação de confiança, à continuidade da assistência e à possibilidade de compreender melhor as necessidades dos usuários. Entretanto, os autores também identificaram que, em muitos serviços, o acolhimento ainda é percebido de maneira limitada, sendo frequentemente associado apenas à organização de filas e ao controle da demanda espontânea. Essa visão reduzida fragiliza o potencial humanizador da prática e dificulta a construção de relações mais próximas entre profissionais e usuários.

Corroborando essas discussões, Spazapan et al. (2022) evidenciaram que a escuta qualificada e o levantamento adequado das necessidades dos usuários são fundamentais para o planejamento da assistência de enfermagem na Atenção Primária. Os autores observaram que o Processo de Enfermagem favorece maior organização das consultas, fortalecimento do cuidado individualizado e ampliação da autonomia dos pacientes no acompanhamento terapêutico. Nesse contexto, o acolhimento aparece como prática essencial para identificar demandas, compreender vulnerabilidades e construir intervenções mais adequadas às necessidades de cada indivíduo.

Para Heidemann et al. (2023) o trabalho em equipe, a escuta ativa, o vínculo territorial e as práticas educativas representam importantes potencialidades para o fortalecimento da assistência na Atenção Primária. Entretanto, os autores também apontaram desafios relacionados à sobrecarga de trabalho, às limitações estruturais e à necessidade de ampliar ações de promoção da saúde. Esses resultados demonstram que, apesar dos avanços observados na assistência de enfermagem, ainda existem

dificuldades que interferem diretamente na qualidade do acolhimento ofertado aos usuários.

Sacramento et al. (2023) reforçaram a centralidade do enfermeiro nas práticas assistenciais desenvolvidas na Atenção Primária à Saúde. Os autores identificaram que as atividades realizadas pelos enfermeiros envolvem consulta, acompanhamento clínico, orientação em saúde, escuta qualificada e coordenação do cuidado. Tais elementos evidenciam que o acolhimento não deve ser entendido apenas como momento inicial de recepção, mas como prática contínua presente em todas as etapas da assistência.

Os resultados encontrados por Carvalho et al. (2024) reforçam a existência de desafios relacionados à organização do acolhimento nas Unidades Básicas de Saúde. Os autores identificaram fragilidades no processo de trabalho, especialmente relacionadas à ausência de fluxos bem definidos, à necessidade de capacitação das equipes e à pouca divulgação de documentos orientadores. Tais achados demonstram que, embora o acolhimento seja reconhecido como prática essencial na Atenção Primária, ainda existem dificuldades para sua efetiva consolidação nos serviços de saúde.

Anselmo e Faustino-Silva (2024) também identificaram diferentes compreensões entre os profissionais acerca do acolhimento na Atenção Básica. Os autores observaram fragilidades relacionadas à consolidação dessa prática, especialmente diante das dificuldades organizacionais e da ausência de alinhamento conceitual entre as equipes. O estudo aponta que a educação permanente, a reorganização do processo de trabalho e a articulação com o território representam estratégias importantes para fortalecer o acolhimento e ampliar a resolutividade da assistência. Além disso, os autores destacam que o acolhimento depende diretamente da construção coletiva entre profissionais, gestão e comunidade, exigindo comprometimento institucional e valorização das práticas humanizadas no cotidiano dos serviços

Por fim, Barbosa et al. (2025) ampliaram a discussão ao analisar o acolhimento realizado por enfermeiros junto a mulheres em situação de rua. Os resultados demonstraram que o cuidado a populações vulneráveis exige escuta sensível, ausência de julgamentos, fortalecimento do vínculo e continuidade da assistência. Os autores identificaram que o estigma social, a fragilidade da rede de apoio e as múltiplas vulnerabilidades vivenciadas por essas mulheres dificultam a efetivação do cuidado

integral. Nesse contexto, o acolhimento assume papel ainda mais relevante, tornando-se ferramenta essencial para promover confiança, aproximação e acesso aos serviços de saúde. O estudo evidencia que práticas acolhedoras contribuem significativamente para a redução de barreiras no atendimento e para a promoção da dignidade humana no cuidado em saúde.

4 CONCLUSÃO

O acolhimento de enfermagem na Atenção Básica constitui uma prática essencial para a construção de uma assistência mais humanizada, resolutiva e centrada nas necessidades da população. Ao longo deste estudo, foi possível compreender que o acolhimento vai além da recepção dos usuários nas unidades de saúde, envolvendo escuta qualificada, vínculo, empatia, orientação e responsabilização pelo cuidado ofertado. Dessa forma, o enfermeiro assume papel fundamental no fortalecimento da relação entre os serviços de saúde e a comunidade, contribuindo diretamente para a efetivação dos princípios do Sistema Único de Saúde.

Os estudos analisados demonstraram que o acolhimento favorece a ampliação do acesso aos serviços de saúde, melhora a comunicação entre profissionais e usuários e fortalece a participação ativa dos pacientes em seu tratamento. Observou-se ainda que práticas acolhedoras promovem maior confiança da população nos profissionais de saúde, além de contribuírem para melhor adesão terapêutica e continuidade do cuidado. Nesse sentido, o acolhimento torna-se uma importante ferramenta para promover cuidado integral, humanizado e mais próximo da realidade vivenciada pelos usuários da Atenção Primária.

Entretanto, a pesquisa também evidenciou que existem dificuldades significativas que interferem na realização do acolhimento na prática cotidiana da enfermagem. Entre os principais desafios encontrados destacam-se a sobrecarga de trabalho, a insuficiência de profissionais, a elevada demanda de atendimentos, limitações estruturais das unidades de saúde e a necessidade de maior investimento em capacitação profissional. Esses fatores acabam dificultando a efetivação de uma assistência verdadeiramente acolhedora e humanizada.

Outro aspecto importante identificado refere-se à necessidade de fortalecimento das ações de educação permanente para os profissionais de enfermagem. O desenvolvimento contínuo de competências relacionadas à comunicação, escuta qualificada e humanização do cuidado mostra-se indispensável para melhorar a qualidade da assistência prestada na Atenção Básica. Além disso, torna-se necessário

que gestores e equipes multiprofissionais atuem de forma integrada, promovendo ambientes de trabalho mais organizados e favoráveis à realização do acolhimento.

Dessa maneira, conclui-se que o acolhimento de enfermagem possui grande relevância na Atenção Básica, especialmente por contribuir para a humanização dos serviços de saúde e para a construção de relações mais próximas entre profissionais e usuários. Assim, investir em melhores condições de trabalho, qualificação profissional e fortalecimento das políticas públicas de humanização torna-se fundamental para garantir um atendimento mais eficiente, acolhedor e comprometido com as necessidades da população.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, R. S. et al. Acolhimento na Atenção Primária à Saúde: desafios e perspectivas. **Revista de Saúde Coletiva**, 2024. Disponível em: <https://revista.uemg.br/index.php/praxys/article/view/8159>. Acesso em: 28 abr. 2026.

ANDRADE, L. F.; SILVA, T. M.; COSTA, R. A. Educação permanente e práticas de acolhimento na Atenção Básica. **Revista de Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 31, n. 4, p. 1-12, 202

ANSELMO, M. E. O.; FAUSTINO-SILVA, D. D. Acolhimento na Atenção Básica à Saúde: desafios e possibilidades para sua implementação e consolidação. Saberes Plurais: **Educação na Saúde**, v. 8, n. 1, e138256, 2024. DOI: 10.54909/sp.v8i1.138256.

BARBOSA, N. G. et al. Acolhimento e vínculo no cuidado do(a) enfermeiro(a) a mulheres em situação de rua. **Revista Brasileira de Enfermagem**, 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Humanização: PNH**. Brasília: Ministério da Saúde, 2013. Disponível em: https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_folhet_o.pdf. Acesso em: 28 abr. 2026.

CARVALHO, E. M. P. de et al. Acolhimento à demanda espontânea na atenção primária: percepção dos enfermeiros. **Revista JRG de Estudos Acadêmicos**, v. 7, n. 14, e14690, 2024. DOI: 10.5281/zenodo.8190047.

COSTA, M. L.; FERREIRA, A. S. O vínculo entre enfermagem e usuários no acolhimento da Atenção Básica. **Revista Enfermagem Atual**, São Paulo, v. 27, n. 1, p. 1-8, 2023.

DEUS, A. L. et al. Consulta de enfermagem e acolhimento na atenção básica. **Revista Científica Multidisciplinar**, 2025. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/10127285.pdf>. Acesso em: 28 abr. 2026.

FERREIRA, P. R.; LIMA, D. O.; SANTOS, E. F. Acolhimento e autonomia do paciente na Atenção Primária à Saúde. **Revista Brasileira de Saúde Funcional**, Salvador, v. 12, n. 2, p. 1-11, 2024.

HEIDEMANN, I. T. S. B. et al. Práticas de enfermagem na Atenção Primária à Saúde. **Texto & Contexto Enfermagem**, 2023. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tce/>. Acesso em: 28 abr. 2026.

LACHTIM, S. A. F. et al. Vínculo e acolhimento na Atenção Primária à Saúde: potencialidades e desafios para o cuidado. **Tempus: Actas de Saúde Coletiva**, 2022.

LIMA, P. S. et al. Escuta qualificada e acolhimento em enfermagem. **Revista Brasileira de Enfermagem**, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reben/>. Acesso em: 28 abr. 2026.

MARTINS, C. R.; PEREIRA, L. A. Desafios da enfermagem no acolhimento em unidades básicas de saúde. **Revista de Atenção Primária**, Belo Horizonte, v. 25, n. 3, p. 1-10, 2022.

MENDES, E. V. **O cuidado das condições crônicas na atenção primária à saúde**. Brasília: OPAS, 2021. Disponível em: <https://iris.paho.org/>. Acesso em: 28 abr. 2026.

MENDES, F. P.; NASCIMENTO, G. R. Gestão dos serviços e qualidade do acolhimento na Atenção Básica. **Revista Saúde e Sociedade**, São Paulo, v. 33, n. 1, p. 1-12, 2024.

MORAES, V. D. et al. Humanização do cuidado na saúde pública. **Revista Saúde em Debate**, 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sdeb/>. Acesso em: 28 abr. 2026.

MORELATO, C. S. et al. Acolhimento da demanda espontânea na Atenção Primária: necessidades de aprendizagem de enfermeiros. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 74, n. 2, e20200317, 2021.

NASCIMENTO, A. R.; SOARES, P. L. Trabalho multiprofissional e acolhimento humanizado na Estratégia Saúde da Família. **Interface – Comunicação, Saúde, Educação**, Botucatu, v. 27, n. 1, p. 1-14, 2023.

NETO, J. F. et al. Acolhimento na atenção básica: revisão integrativa. **Revista Científica da Saúde**, 2022. Disponível em: <https://revistajrg.com/index.php/jrg/>. Acesso em: 28 abr. 2026.

OLIVEIRA, M. C.; ROCHA, T. S. Equidade e acolhimento na Atenção Primária à Saúde. **Revista Baiana de Saúde Pública**, Salvador, v. 46, n. 2, p. 1-10, 2022.

PEREIRA, D. S.; SOUZA, R. M. Sobrecarga de trabalho e impactos no acolhimento de enfermagem. **Texto & Contexto Enfermagem**, Florianópolis, v. 33, n. 1, p. 1-9, 2024.

ROCHA, E. F.; ALVES, M. N. Satisfação dos usuários frente ao acolhimento na Atenção Básica. **Revista APS**, Juiz de Fora, v. 24, n. 2, p. 1-11, 2021.

SACRAMENTO, R. C. et al. **Dimensões assistenciais do trabalho do enfermeiro na Atenção Primária à Saúde**. Escola Anna Nery, 2023.

SANTOS, A. R. et al. Atuação do enfermeiro na Estratégia Saúde da Família. **Revista de Enfermagem Contemporânea**, 2023. Disponível em: <https://www.scielo.br/>. Acesso em: 28 abr. 2026.

SANTOS, H. L.; OLIVEIRA, C. M. Atuação do enfermeiro no acolhimento aos usuários da Estratégia Saúde da Família. **Revista de Enfermagem Contemporânea**, Salvador, v. 10, n. 1, p. 1-9, 2021.

SILVA, R. A.; COSTA, J. P. Acolhimento como estratégia de humanização na Atenção Primária à Saúde. **Revista Brasileira de Ciências da Saúde**, João Pessoa, v. 26, n. 3, p. 1-12, 2022

SILVA, C. T. S. dos et al. Desafios para a produção do cuidado na Atenção Primária à Saúde. **Revista de Enfermagem da UFSM**, v. 11, e30, 2021. DOI: 10.5902/2179769246850.

SPAZAPAN, M. P. et al. Processo de Enfermagem na Atenção Primária: percepção de enfermeiros. **Revista Brasileira de Enfermagem**, 2022.

TOSO, B. R. G. O. et al. Atuação do enfermeiro em distintos modelos de Atenção Primária à Saúde no Brasil. **Saúde em Debate**, v. 45, n. 130, p. 666-680, 2021.