



**Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN**  
**Secretaria de Educação à Distância – SEDIS**  
**Laboratório de Inovação Tecnológica em Saúde - LAIS**  
**Programa de Educação Permanente em Saúde da Família – PEP SUS**  
**CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM SAÚDE DA FAMÍLIA**

**ACOLHIMENTO ÀS DEMANDAS ESPONTÂNEA E PROGRAMADA NA**  
**UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DE PEREIRO NO MUNICÍPIO DE**  
**PARAZINHO-RN**

**AMANDDA SHENNYA GUEDES VIEIRA**

---

**NATAL/RN**  
**2020**

---

---

ACOLHIMENTO ÀS DEMANDAS ESPONTÂNEA E PROGRAMADA NA UNIDADE  
BÁSICA DE SAÚDE DE PEREIRO NO MUNICÍPIO DE PARAZINHO-RN

AMANDDA SHENNYA GUEDES VIEIRA

Trabalho de Conclusão apresentado ao  
Programa de Educação Permanente em  
Saúde da Família, como requisito parcial  
para obtenção do título de Especialista  
em Saúde da Família.

Orientador: ISABELLE KATHERINNE  
FERNANDES COSTA

---

NATAL/RN  
2020

---

---

Agradeço a Deus por me permitir realizar o sonho de ser médica pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN –, uma conquista que levou anos para se concretizar e só foi possível graças à força que Ele me dava a cada obstáculo que se interpunha ao alcance dessa vitória. Não satisfeito, Ele me proporcionou essa oportunidade única de atuar na atenção básica e me especializar na medicina de família e comunidade, que é o alicerce fundamental desse âmbito da saúde pública.

Sou eternamente grata à minha família, principalmente, à minha mãe Sheylla Glythya, que esteve ao meu lado desde os anos anteriores à graduação e assim permaneceu, me ajudando e me acompanhando nos bons e nos maus momentos que ocorreram nesse período, além de continuarem me apoiando na minha vida profissional e ao longo dessa instigante trajetória que venho percorrendo na medicina de família e comunidade.

Aos meus professores, de todas as etapas da minha formação profissional, que me ofertaram a ferramenta de trabalho primordial de um médico, para o bom exercício de sua profissão, o conhecimento, só devo todo o respeito e toda a gratidão que se deve ter por quem compartilha o saber com toda a generosidade e paciência.

Aos meus amigos de vida, agradeço a compreensão por todas as vezes que não pude me fazer presente seja por estar estudando ou nos afazeres do meu ofício. Aos amigos que a medicina me deu, sejam eles médicos ou das outras áreas da saúde, agradeço o companheirismo diário na prática laboral multiprofissional.

Enfim, todas as minhas homenagens aos mais diversos pacientes que cruzaram suas histórias de vida com a minha trajetória profissional, me proporcionando aprender e compartilhar conhecimento e experiências únicas, constituindo-se na pedra fundamental da saúde. A eles o meu mais sincero obrigada!

---

---

Dedico esse trabalho primeiramente ao Meu Deus que, em todos os momentos, tem sido a minha força e o meu guia para trilhar a trajetória da vida.

À minha família, em especial à pessoa de minha mãe Sheylla Glythya, que esteve ao meu lado desde sempre, me apoiando e sendo o meu porto seguro em todas as etapas da minha história.

Aos mestres, que me ofertaram a ferramenta de trabalho primordial de um médico, para o bom exercício de sua profissão: o conhecimento.

Aos amigos que a medicina me deu, os quais têm me apoiado nos casos clínicos difíceis, nas questões interpessoais cotidianas e no companheirismo da prática médica.

À minha equipe II de ESF, sem o empenho da qual a microintervenção que embasou esse trabalho de conclusão de curso não teria êxito. Esse trabalho é tão meu quanto de vocês!

Por fim, esse trabalho é dedicado aos meus prezados pacientes, sem os quais a minha amada profissão não teria espaço. Eles que são o verdadeiro sentido do que é cuidar e, muitas vezes, curar.

---

## SUMÁRIO

AGRADECIMENTOS

DEDICATÓRIA

1. INTRODUÇÃO .....	6
2. RELATO DE MICROINTERVENÇÃO .....	8
3. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	11
4. REFERÊNCIAS .....	13
APÊNDICE .....	14
ANEXOS .....	17

## 1. INTRODUÇÃO

O Município de Parazinho (Figura 1, Anexos) surgiu após desmembrar-se de Baixa Verde (hoje, município de João Câmara) no dia 08 de maio de 1962. Em seus primórdios, ainda como povoado edificado a partir de uma fazenda de gado, baseava sua economia na produção de algodão<sup>1</sup>. Na atualidade, a economia do município baseia-se no comércio e na agricultura, contando com uma área territorial de 231,007 km<sup>2</sup> (2019) e com uma população estimada em 5.237 pessoas, em 2019, segundo dados do IBGE<sup>2</sup>. Seu território abrange tanto uma área urbana, quanto uma zona rural, como mostrado em gráfico disponível no Infosanbas<sup>3</sup> (Figura 2, Anexos). A área rural conta com fazendas e com o distrito de Pereiros, que engloba diversos assentamentos<sup>4</sup> (Figura 3, Anexos).

No que se refere à saúde, Parazinho conta com um serviço de urgências que funciona 24h e duas unidades básicas de saúde (UBSs) que englobam duas equipes de saúde da família, cada uma delas com um médico, um enfermeiro, um cirurgião-dentista, um auxiliar de saúde bucal, técnicos de enfermagem e agentes comunitários de saúde. Tais equipes atuam na zona urbana e na zona rural, sendo que o profissional médico do Programa Mais Médicos para o Brasil (PMMB) se insere na equipe rural. Em tal município, para uma melhor distribuição da demanda populacional, além da área rural adstrita, o médico do PMMB é responsável por alguns logradouros urbanos adscritos ao seu território de atuação, atendendo em ambas as UBSs, em diferentes dias da semana.

Tendo em vista a realidade vivenciada diariamente na Atenção Primária à Saúde (APS) desse município, aventou-se a importância de se trabalhar alguns pontos deficientes na saúde do município. Dentre esses temas, o mais urgente foi o Acolhimento às Demandas Espontânea e Programada, pois essa ainda é uma dificuldade encontrada entre os profissionais tanto da urgência, quanto das UBSs. Esse assunto já foi apontado pela própria equipe como uma grande dificuldade encontrada em sua rotina diária de trabalho. Inclusive, o próprio prefeito, diante das inúmeras reclamações recebidas por ele por parte dos munícipes, organizou, no início desse ano, uma reunião com todos os integrantes da saúde sobre a importância de um bom acolhimento à população (Fotos 1, Apêndices).

Desse modo, objetivou-se, com essa intervenção, instruir e capacitar a equipe da ESF para melhor lidar com um dos maiores desafios diários no cotidiano das UBSs: a satisfação das demandas dos usuários. Ademais, o aperfeiçoamento dos funcionários de saúde para uma escuta qualificada do paciente, para se discernir entre uma urgência real e uma demanda que pode ser agendada para um momento posterior, e a forma adequada de se abordar o paciente, para explicar-lhe que sua demanda não poderá ser sanada de forma imediata são primordiais para um acolhimento eficaz. Tal treinamento requer capacitação e prática diária do

acolhimento por parte da equipe de saúde, a fim de se melhorar a satisfação dos usuários com os serviços de saúde prestados na atenção primária a saúde (APS).

A seguir, apresentar-se-á o passo a passo da microintervenção em acolhimento realizada na UBS de Pereiros no município de Parazinho-RN. Serão apresentados ainda o conceito de acolhimento, o atual sistema de organização dos atendimentos nessa UBS e os principais desafios encontrados durante a implantação desse modelo de atendimento e à continuidade de seu funcionamento. Por fim, serão descritos os resultados dessa empreitada e o que se espera para o futuro da APS nessa comunidade.

## **2. RELATO DE MICROINTERVENÇÃO**

### **Acolhimento às demandas espontânea e programada em Parazinho-RN**

O acolhimento deve ser uma prática cada vez mais presente na Atenção Primária à Saúde (APS), visto que essa é, na maioria das vezes, o âmbito de acesso ao serviço de saúde no Brasil. Isso porque acolher se trata de uma prática constitutiva das relações de cuidado<sup>5</sup>. Trata-se de um mecanismo de facilitação/ampliação do acesso e de reorganização do trabalho em equipe, que deve se tornar uma postura entre os profissionais das Equipes de Saúde da Família (ESF) para que o cuidado com o usuário se mantenha sempre o pilar da APS. Por isso a importância de se colocar o acolhimento em prática, em todo o Brasil, o mais breve possível.

A APS do município de Parazinho é composta por duas Unidades Básicas de Saúde (UBS), que contam com duas equipes de ESF. Por uma questão logística, a população adscrita à equipe de ESF da zona rural, cujo profissional médico é vinculado ao Programa Mais Médicos para o Brasil (PMMB), reside tanto na zona rural, quanto na zona urbana. Isso porque, apesar dos números registrados no Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) – 5237 pessoas estimadas como residentes nesse Município em 2019 -, a demanda populacional possivelmente já ultrapassa o que é preconizado pelo Ministério da Saúde (MS) para cada equipe de ESF: no máximo, 4000 pessoas para cada equipe de ESF<sup>6</sup>.

Tal possibilidade se justifica pelo grande número de pessoas migrantes para esse município em busca de melhores condições de vida, aos trabalhadores de usinas eólicas em funcionamento na região, à considerável taxa de natalidade do município e à expectativa de vida também relevante entre os mais velhos (Figura 4, Anexos). Desse modo, devido à alta demanda de atendimento, não se conseguem suprir as necessidades diárias de atendimento da população, sendo então fundamental implantar o acolhimento como forma de garantir que a população não saia deste serviço sem uma resposta à sua demanda e acabe sofrendo algum prejuízo de saúde por esse motivo.

Ressalta-se que, nesse município, o atual sistema de fichas e de agendamento de consultas não é eficaz no atendimento das demandas de grande parte da população, que fica excluída do processo de promoção à saúde e de prevenção de doenças dessa urbe. Logo, a introdução do conceito de acolhimento, com as devidas instrução e capacitação contínuas dos profissionais das equipes de saúde, a fim de que permaneçam aplicando essa ferramenta em sua prática diária e, principalmente, beneficiando cada vez mais os usuários, destinando-lhes maior qualidade nos encaminhamentos de suas demandas, será bastante proveitoso para a APS dessa cidade.

Como já citado, o profissional médico do PMMB alocado no município de Parazinho, atua em duas UBS: uma na zona urbana, atendendo os usuários que residem nas zonas rurais mais próximas da cidade e alguns logradouros dos municípios urbanos; a outra fica situada no



distrito de Pereiros, pertencente a esse município e assiste os demais usuários da zona rural de Parazinho, que conta com vários assentamentos vinculados a esse distrito. A equipe da UBS do distrito de Pereiros é composta por um administrador da unidade, um médico, uma enfermeira, duas técnicas de enfermagem, uma cirurgiã-dentista, uma auxiliar de saúde bucal e uma auxiliar de serviços gerais. Ademais, dois dias por semana, a ESF recebe o apoio de uma farmacêutica e de uma fisioterapeuta, que agregam mais serviços prestados semanalmente à população local.

Assim, a microintervenção relativa ao acolhimento foi inicialmente implantada na UBS do distrito de Pereiros, cujo público-alvo é maior e mais carente de atenção às suas necessidades, visto que, apesar de todo o esforço da atual gestão municipal, tal localidade possui particularidades que dificultam uma assistência em saúde melhor à população. De fato, o referido distrito situa-se a 7,6km da cidade (Figura 5, Anexos) e seus assentamentos ficam ainda mais distantes do município. Além disso, há uma grande precariedade de transporte por parte da população para se locomover até a zona urbana a fim de sanar seus problemas de saúde. Desse modo, tal UBS consiste em um importante ponto de apoio no recebimento e na resolução dos agravos que afligem tal comunidade.

Após reunião realizada com a equipe, no final do mês de janeiro, para introdução do tema do acolhimento, para entrega de material de estudo aos profissionais e a fim de se definir a escala de acolhimento, o mesmo começou a ser implantado na segunda semana de fevereiro, pois houve ainda uma importante mudança inesperada: a troca da enfermeira da equipe. Nesse encontro ficou definido que a escala de acolhimento, o qual se implantaria inicialmente na UBS de Pereiros, seria composta pela administradora da UBS, por uma das técnicas de enfermagem, pela nova enfermeira da equipe e pela farmacêutica.

Devido à falta de um local mais adequado para o acolhimento, pois tal unidade é pequena (Figura 6, Anexos) e todas as salas estão ocupadas, o acolhimento começou a ser realizado no birô da recepção, onde fica a administradora, e na sala de triagem, quando esta não estava em uso. Para iniciar a microintervenção, foram utilizados como fontes de estudo os materiais do curso de pós-graduação em Medicina da Família e Comunidade (MFC) do Programa de Educação Permanente em Saúde da Família (PEPSUS) e o Guia de Acolhimento da Secretaria de Saúde de Natal<sup>7</sup>.

A partir do início do acolhimento na UBS de Pereiros, sentiu-se uma melhora na satisfação dos usuários em relação ao adequado encaminhamento de suas demandas. No princípio, houve certa dificuldade em fazer a equipe entender a importância e a necessidade do acolhimento para aquela comunidade. Estavam pouco empenhados em fazê-lo dar certo e o sucesso dessa ação deveu-se, em grande parte, à farmacêutica, que era a mais envolvida com a causa (Fotos 2, Apêndices).

Há ainda uma peculiaridade em relação à cultura interiorana que pode se constituir como

um obstáculo ao bom funcionamento de um futuro modelo de acesso avançado – modelo no qual pacientes que necessitam de atendimento são agendados para o mesmo dia<sup>8</sup>. Trata-se da crença de alguns políticos, de que eles e seus familiares ou apoiadores devem ser atendidos de imediato, independentemente de suas demandas, burlando o agendamento do dia, devido à sua posição de destaque no município. Ademais, a grande demanda de usuários por equipe de ESF e a organização da agenda de atendimento de forma que a cada semana um público-alvo da estratégia é atendido dificulta o agendamento de novas consultas em um curto espaço de tempo, como em duas semanas, tal qual preconizado em alguns modelos de acolhimento.

É necessária a chegada de mais uma equipe de ESF e a implantação do acesso avançado a fim de que o acolhimento possa ser trabalhado da forma adequada. A maior mudança percebida após a microintervenção, foi a percepção, pela própria equipe, de que é possível ao menos dar um melhor direcionamento à população quanto às suas demandas.

Um maior esclarecimento da equipe em relação ao acolhimento e seus benefícios ainda se faz necessário, para a continuidade das ações, o que demanda tempo e muito trabalho por parte do pós-graduando em MFC. Além disso, o recadastramento da população realizado recentemente pelos agentes comunitários de saúde com a iminente atualização do e-SUS será fundamental para que se consiga uma nova ESF para o município. Só assim, com a demanda adequada de atendimentos por ESF, conseguir-se-á realizar um acolhimento de qualidade na APS de Parazinho.

Portanto, a ação ocorreu como o esperado, dentro das limitações existentes na ESF da zona rural, cujos profissionais nem sequer conheciam o conceito de acolhimento e não estavam capacitados para exercê-lo, e no município, que não possui a quantidade de profissionais necessários para implantar um acolhimento de qualidade. Porém, com a atualização dos dados populacionais do município, será possível implantar, em um futuro próximo, o acesso avançado, além de expandir e realizar um acolhimento de qualidade. O resultado dessa ação, principalmente se dada sua continuidade, será benéfico para a população, pois esta sempre terá as suas demandas ouvidas e assistidas adequadamente.

### 3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa intervenção foi primordial por ter estabelecido o primeiro contato de alguns dos profissionais da ESF com o tema do acolhimento. Até a implantação desse projeto, muitos deles nem sequer tinham ouvido falar no tema, como ficou claro na reunião de organização da intervenção, apesar de, intuitivamente, já se utilizarem de algumas estratégias semelhantes ao acolhimento no seu cotidiano.

Outro ponto a ser destacado aqui é que o êxito dessa intervenção em seu período de implantação contou com o fundamental empenho dos profissionais de saúde. Tanto os componentes da equipe escalados, quanto os que estavam fora da escala, mas acabaram contribuindo de forma espontânea com o exercício do acolhimento no dia a dia, contribuíram de forma significativa para o sucesso desse empreendimento.

Ressalta-se ainda o quão edificante foi estudar sobre e aprofundar-se mais sobre o tema acolhimento. Certamente, tal imersão nesse estudo foi essencial a fim do maior entendimento do assunto e da elaboração de estratégias de implantação que tornassem possível a continuidade dessa prática no cotidiano da ESF.

No entanto, sabe-se que, como todo projeto inicial, a implantação do acolhimento no município de Parazinho conta com fragilidades e potencialidades. Um dos maiores obstáculos observados na prática de se acolher os usuários é alta demanda de pacientes por equipe de ESF. Aliás, o alto número de pacientes crônicos nessa urbe é um desafio a ser superado pelos profissionais da estratégia, visto que coloca esses atores da saúde diante do dilema entre atender e sanar as demandas de tais usuários por semanas a fio e conseguir a liberação dessa vaga para um usuário não crônico que necessita também receber a devida atenção da APS.

Em relação às potencialidades do acolher na cidade de Parazinho, pode-se citar o interesse da atual gestão e dos próprios profissionais que compõem a secretaria de saúde do município em resolver as questões salutaras dos cidadãos parazinhenses. Isso porque, por se tratar de uma comunidade interiorana, a maioria dos municípios se conhecem e têm algum grau de convivência, o que os torna propensos a se envolverem e se empenharem a ajudar a resolver os problemas de seus conterrâneos.

É impossível deixar de apontar nesse momento o impacto da pandemia do novo Coronavírus tanto na rotina da saúde municipal quanto no próprio projeto de implantação do acolhimento. De fato, com o COVID-19, interrompeu-se e/ou reduziu-se o contingente de pacientes que foram presencialmente acolhidos pela equipe. Ademais, ficou impossibilitado o contato dos demais profissionais de saúde da equipe com o acolhimento. Isso porque muitos deles não faziam parte da escala montada para sua implantação. Outros tiveram que se afastar de suas funções laborais, seja por pertencerem ao grupo de risco ou por, em maior parte, atenderem em sua rotina de trabalho usuários do grupo de risco.

Contudo, pode-se apontar um dos poucos benefícios advindos com esse problema de

saúde pública mundial: uma nova modalidade de acolhimento foi inaugurada e popularizada. Realmente, com o estímulo e a propagação da telemedicina como forma de atendimento, no intuito de se evitar aglomerações, os pacientes passaram a ter suas demandas encaminhadas ou sanadas por meio de ligações telefônicas e/ou das mídias sociais, estabelecendo-se uma espécie de “acolhimento à distância”.

Portanto, considera-se a experiência de implantação do acolhimento no município de Parazinho exitosa e bastante válida, apesar dos obstáculos que tiveram que ser superados. É importante, porém, dar continuidade a esse projeto a longo prazo, a fim de se chegar um dia ao modelo de atendimento de acesso avançado em todo o país.

#### 4. REFERÊNCIAS

1. PARAZINHO, Prefeitura Municipal de. **História**. 2013. Disponível em: [http://www.parazinho.rn.gov.br/listaprod.asp?lista=categoria&tipo\\_id=280](http://www.parazinho.rn.gov.br/listaprod.asp?lista=categoria&tipo_id=280). Acesso em: 22 dez. 2019.
2. IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística -. **Cidades e Estados: parazinho**. Parazinho. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/rn/parazinho.html>. Acesso em: 22 dez. 2019.
3. **Parazinho, RN**. 2017. Disponível em: <https://infosanbas.org.br/municipio/parazinho-rn/#>. Acesso em: 02 ago. 2020.
4. PARAZINHO, Secretaria Municipal de Educação de. **Plano Municipal de Educação**. Parazinho: Prefeitura Municipal de Parazinho, 2015.
5. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Acolhimento à demanda espontânea / Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. – 1. ed.; 1. reimpr. – Brasília: Ministério da Saúde, 2013. 56 p. : il. – (Cadernos de Atenção Básica; n. 28, V. 1)
6. SAÚDE, Ministério da. **Saúde da Família**. Disponível em: <https://www.saude.gov.br/noticias/772-acoes-e-programas/saude-da-familia/41285-saude-da-familia>. Acesso em: 22 dez. 2019.
7. NATAL, Secretaria Municipal de Saúde de (org.). **Acolhimento na Atenção Básica: garantindo acesso, qualificando o cuidado**. Natal: Departamento de Atenção Básica, 2017.
8. REDES, Programa Nacional Telessaúde Brasil. **Como organizar o acolhimento em saúde?** 2014. Disponível em: <https://aps.bvs.br/aps/como-organizar-o-acolhimento-em-saude/>. Acesso em: 06 ago. 2020.

## 5. APÊNDICE

### Fotos 1

#### Reunião com o Prefeito e a Gestão da Saúde sobre Acolhimento



### Fotos 2

#### Fotos ilustrativas da microintervenção sobre acolhimento



Técnica de Enfermagem –  
Sala de Triagem



Administradora – Recepção



Enfermeira + Farmacêutica – Sala  
Enfermeira



Técnica de enfermagem + Enfermeira  
– Sala vacinas + Observação



Administradora + Farmacêutica – Recepção



Farmacêutica – Próximo à farmácia



## 6. ANEXOS

Figura 1

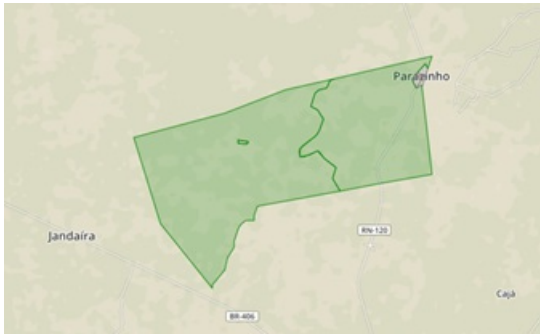


Figura 2

População Urbana e Rural (2010)

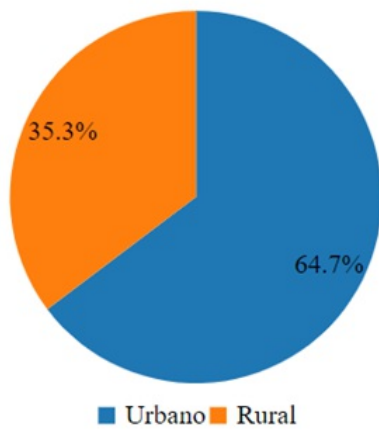


Figura 3

#### 1.4.8.1 Distritos, Fazendas e Povoados

Assentamento Boa Vista	Fazenda Cedro	Fazenda Apemara
Assentamento Bom Trabalho	Fazenda Demonstração	Fazenda Arocira
Assentamento Nova Jerusalém	Fazenda Dois Irmãos	Fazenda Belo Horizonte
Assentamento Primeiro De Junho	Fazenda Doutor Nuto	Fazenda Boa União
Assentamento São Francisco	Fazenda Escondido	Fazenda Bom Descanso
Associação Dos Produtores Rurais De Alívio	Fazenda Estrela Do Mar	Fazenda Bom Jesus
Associação Santa Luzia	Fazenda Nova Descoberta	Fazenda Sempre Verde
Demonstração	Fazenda Pereiros	Fazenda Tapuio
Escadilha	Fazenda Progresso	Lagoa De Vera Cruz
Espinho	Fazenda Rancho Azul	Limão
Fazenda Ameixa	Fazenda Santa Fé	Fazenda Bonfim

Figura 4

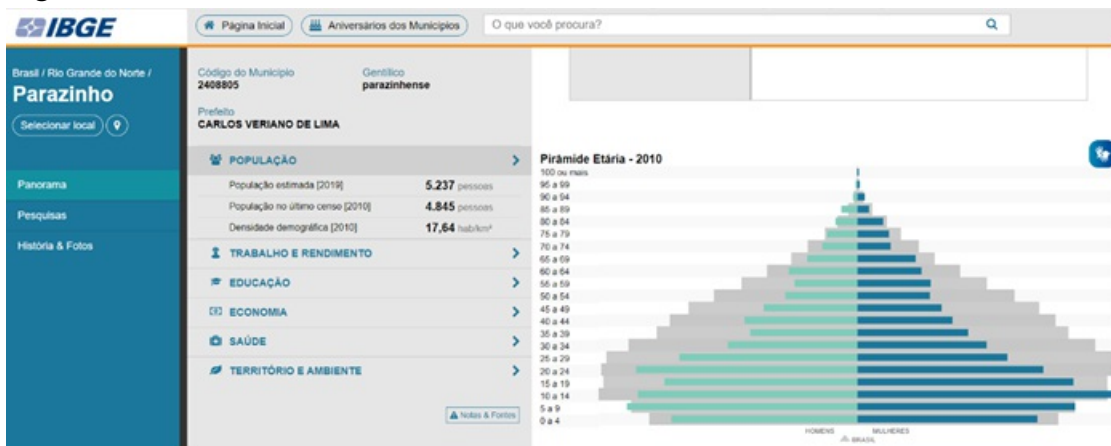


Figura 5

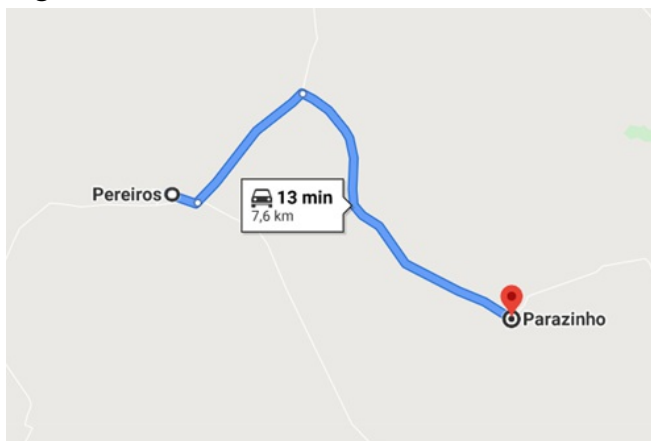


Figura 6  
UBS Pereiros

