

## O ACOLHIMENTO COMO UM DESAFIO NO SERVIÇO DE SAÚDE PÚBLICA

Milena Alves Mendes<sup>1</sup>  
Fernanda Bicalho Pereira<sup>2</sup>

[fernandabicalhopereira@gmail.com](mailto:fernandabicalhopereira@gmail.com)

**ÁREA DO CONHECIMENTO:** Ciências da Saúde.

### RESUMO

A Atenção Básica é a porta de entrada do sistema de saúde, que se define como o conjunto de ações para a promoção e proteção da saúde, prevenção de doenças, redução de danos, diagnóstico, tratamento de doenças, reabilitação e preservação da saúde. A prática do acolhimento nos serviços públicos de saúde estrutura-se em modos de atendimentos aos usuários, visando assegurar a acessibilidade e a qualidade na atenção, na qual a escuta e o cuidado das necessidades são cruciais para que o serviço ofereça soluções efetivas às demandas dos usuários. O objetivo desse trabalho é analisar o processo de acolhimento realizado em uma Unidade Básica de Saúde – UBS. Trata-se de uma pesquisa de natureza qualitativa realizada em cumprimento do Estágio Supervisionado do curso de Psicologia do Centro Universitário Univértix por meio de observação em uma Unidade Básica de Saúde (UBS), localizada na Zona da Mata Mineira. Os resultados apontaram que o acolhimento no serviço de saúde pública se apresenta como um desafio significativo, devido à ausência de escuta empática, falta de diálogo, desatenção e demora no atendimento. Um acolhimento eficaz e empático no serviço de saúde pública é essencial para garantir o acesso equitativo, aprimorar a qualidade do atendimento e promover a humanização dos cuidados ofertados aos usuários.

**PALAVRAS-CHAVE:** Acolhimento; Serviço de Saúde Pública; Psicologia.

### 1 INTRODUÇÃO

A Lei nº 8.080/90 que determina as condições para promover, proteger e recuperar a saúde, em seu artigo 7º, no Capítulo II, trata dos princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde – SUS (Brasil, 1990). A partir dessa lei as ações, os serviços públicos de saúde pública e os serviços privados conveniados ou contratados que compõem o SUS, são elaborados de acordo com as diretrizes mencionadas no artigo 198 da Constituição Federal, seguindo os princípios de acesso universal aos serviços

---

<sup>1</sup> Graduanda do curso de Psicologia do Centro Universitário Vértice – UNIVÉRTIX.

<sup>2</sup> Psicóloga. Mestre em Enfermagem. Professora do Centro Universitário Vértice – UNIVÉRTIX.

de saúde em todos os níveis de assistência, de atendimento integral e igualdade de assistência, de envolvimento da comunidade, de descentralização da gestão, de regionalização, de hierarquização e resolutividade (Brasil, 1990).

Um dos maiores sistemas de saúde pública do mundo, o Sistema Único de Saúde – SUS, disponibiliza à população serviços que vão desde as consultas ambulatoriais até os serviços de alta complexidade, como hemodiálise e transplantes de órgãos. Além disso, entre as suas atribuições pode-se ressaltar, a realização de exames, consultas, tratamentos e internações nas Unidades de Saúde vinculadas ao SUS, sejam públicas ou privadas conveniadas ao sistema (Brasil, 2003).

A prática do acolhimento nos serviços públicos de saúde estrutura-se em modos de atendimentos aos usuários, visando assegurar a acessibilidade e a qualidade na atenção, na qual a escuta e o cuidado das necessidades desempenham um papel importante no processo, permitindo que o serviço proporcione soluções eficazes para as demandas dos usuários (Brehmer; Verdi, 2010).

Nos paradigmas apontados pela Saúde da Família, os trabalhadores de saúde são convocados para o incessante desafio de reavaliar suas práticas e valores, e a reestruturar os serviços de acordo com as necessidades do contexto social em que atuam. Dessa forma, os profissionais de saúde, gestores, pacientes e comunidade associada ao serviço, passam a compartilhar a responsabilidade de reconhecer e adaptar os serviços às necessidades reais, além de contribuir para a construção de um sistema hierarquizado de atenção básica e para a produção de novos conhecimentos (Coelho; Jorge; Araujo, 2009).

O acolher tem início no primeiro momento de um contato entre pessoas, é o ouvir com atenção, ou seja, é o estabelecimento de uma relação de respeito mútuo, importante ao desenvolvimento do trabalho, para que, aos poucos, se organize uma sociedade menos individualista e mais passível de transformações, conforme a necessidade do outro (Medeiros *et al*, 2010).

Ainda, segundo Medeiros e colaboradores (2010), se faz necessário dar mais importância à qualidade da atenção oferecida pelos serviços de saúde em nosso país. Todos os cidadãos, sem distinção, têm o direito ao respeito e à dignidade.

O trabalho em questão justifica-se através de uma experiência de estágio do curso de psicologia realizada por meio de observação em uma Unidade Básica de Saúde na Zona da Mata Mineira.

O objetivo desse trabalho é analisar o processo de acolhimento realizado em uma Unidade Básica de Saúde – UBS.

Estudos como este são importantes para desenvolver reflexão sobre como a oferta de um acolhimento com atenção e escuta qualificada às necessidades do usuário podem contribuir para a resolutividade de problemas e a criação de vínculos entre profissionais da saúde e usuários. Além disso, contribui para a reflexão sobre a promoção de estratégias específicas direcionadas às ações de acolhimento como uma das alternativas de melhorar o acesso dos usuários às Unidades Básicas de Saúde e para a valorização de um acolhimento eficiente nos serviços de saúde.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

A Atenção Básica é a porta de entrada do sistema de saúde, que se define como conjunto de ações de saúde, tanto a nível individual quanto a nível coletivo, envolvendo a promoção e proteção da saúde, prevenção de doenças, a redução de danos, o diagnóstico, o tratamento de doenças, a reabilitação e a preservação da saúde. Sendo realizada por meio de práticas de gestão e cuidados de saúde democráticos e participativos, ela engloba o trabalho em equipe de profissionais de saúde que atendem a população em áreas geograficamente definidas. Além disso, a Atenção Básica de Saúde segue os princípios de universalidade, coordenação do cuidado, acessibilidade, vínculo contínuo, integralidade, responsabilidade, equidade, humanização e participação da comunidade (Brasil, 2006).

Criada em 2003, a Política Nacional de Humanização (PNH), tem como finalidade implementar os princípios do SUS no dia a dia dos serviços de saúde, promovendo alterações nas maneiras de administrar e prestar cuidados (Brasil, 2013). A PNH produz a comunicação entre gestores, profissionais de saúde e usuários, visando criar processos coletivos que lidem com questões relacionadas ao poder, trabalho e relações de afeto que frequentemente resultam em comportamentos e práticas desumanas que dificultam a autonomia e a responsabilidade compartilhada

dos profissionais de saúde em seu trabalho e dos usuários em relação ao autocuidado (Brasil, 2013).

A humanização vai além de prestar um bom serviço, ou ser empático, tem a ver com ter respeito pelas peculiaridades de outro indivíduo, sua forma de agir em relação aos acontecimentos e tornar mais acessível a saúde e as informações com relação ao serviço (Sousa, 2023, p.28).

Acolher significa compreender e respeitar as necessidades de saúde que cada pessoa traz, fortalecendo relações entre profissionais de saúde e usuários. Como um valor nas práticas de saúde, o acolhimento é construído coletivamente, baseado na análise das práticas de trabalho e tem como finalidade a busca pela criação de confiança e vínculo entre as equipes de saúde, os profissionais de saúde e as pessoas atendidas, juntamente com suas redes de apoio social e afetiva (Brasil, 2013).

O acolhimento como prática e postura nas ações de atenção e gestão nas unidades de saúde, visa atender a todas as pessoas que buscam os serviços de saúde, ouvindo as necessidades dos usuários e adotando uma postura que seja acolhedora, atenta e que forneça respostas adequadas. Nesse sentido, significa oferecer um atendimento eficiente e responsável, orientando os usuários e suas famílias, quando necessário, para outros serviços de saúde, garantindo uma assistência contínua e colaborando com esses serviços para que os encaminhamentos sejam eficazes (Brasil, 2010).

De acordo com Merhy (1998), o serviço de saúde, ao adotar ações focadas nas necessidades do usuário, requer o desenvolvimento de habilidades de acolher, responsabilizar, autonomizar e resolver. Assim, há a necessidade do trabalho de saúde incorporar tecnologias mais leves, que se concretizem em práticas relacionas, tais como, o acolhimento e o vínculo.

De acordo com Sousa (2023), a escuta é o método predominante do processo de acolhimento, por meio dela o profissional consegue entender tudo o que o usuário está passando, por mais que este oculte alguns detalhes. Ainda segundo esse autor, quando o usuário nota que o profissional demonstra um interesse genuíno por seus problemas, isso o deixa mais confiante e seguro para estabelecer uma conexão com o profissional. Essa relação de confiança permite a abertura do usuário para

compartilhar suas preocupações de saúde, possibilitando que o profissional tome as decisões mais adequadas com relação à saúde desse usuário.

Para estabelecer um serviço que atenda às necessidades da população, é fundamental a colaboração de todos os participantes envolvidos nesse processo de trabalho, permitindo a partilha de conhecimentos, responsabilidades e compromissos, possibilitando uma nova prática. Nesse sentido, a troca de conhecimentos pode acontecer quando os profissionais de saúde demonstram sensibilidade na escuta, entendem as necessidades de saúde e as incorporam ao conhecimento acadêmico, o que resulta em uma recepção mais acolhedora aos usuários nas unidades de saúde (Coelho; Jorge; Araujo, 2009).

Yasui (2010) apresenta que o ato de cuidar é uma condição que permite, na interação com outros, preservar e manter a vida humana, visto que o cuidado não se concentra especificamente em tratar doenças no corpo e não limita o cuidador a ser apenas um profissional técnico. Assim, o cuidar está relacionado a um compromisso e envolvimento significativo com os indivíduos, além de ser uma parte fundamental do trabalho na área da saúde, é também uma dimensão da vida humana que se manifesta no encontro com o outro.

Andrade e Simon (2009), destacam que no Brasil, a inserção dos psicólogos na saúde pública surgiu devido a um intrincado conjunto de mudanças econômicas, políticas e ideológicas que ocorreram no início dos anos de 1970, expandindo a área de atuação da Psicologia na saúde pública com a Reforma Sanitária. As críticas aos tratamentos asilares e ao modelo de atenção médica privatizada, contribuíram para a integração dos psicólogos nos serviços de saúde pública (Dimenstein, 1998).

A Psicologia da Saúde tem como finalidade entender como os fatores biológicos, comportamentais e sociais afetam o processo saúde-doença. Nesse sentido, os psicólogos que trabalham em Unidades Básicas de Saúde (UBS), se concentram em oferecer acolhimento e escuta terapêutica, contribuindo para uma compreensão integral e contextualizada de indivíduos, familiares e da comunidade atendida (Gomes; Bernardo; Silveira, 2020). Ainda de acordo com esses autores, o papel do psicólogo na UBS não se limita a uma ação curativa e individualizante, mas inclui ações que proporcionam autonomia, consciência e empoderamento, tendo em vista à mudança social da comunidade.

Fidelis (2011), afirma que o profissional de psicologia possui um sólido conhecimento focado nas interações humanas e compreende de maneira mais abrangente os benefícios que uma relação próxima pode proporcionar ao indivíduo. Assim, esse profissional está capacitado para conscientizar toda a equipe sobre a importância terapêutica do desenvolvimento de vínculos e de como este pode interferir no cuidado em saúde, orientando suas práticas de maneira a atender às necessidades da comunidade e promover ações em conjunto com os outros membros da equipe, com a finalidade de acolher e aproximar os usuários da equipe de saúde, assim como dos serviços oferecidos.

### **3 METODOLOGIA**

Trata-se de uma pesquisa de natureza qualitativa, que se caracteriza como descritiva, ocupando um lugar amplamente reconhecido entre as diversas abordagens para investigar os fenômenos relacionados aos indivíduos e às suas complexas interações sociais, que ocorrem em vários contextos. Dentro dessa abordagem, o entendimento aprofundado de um fenômeno requer a análise do contexto em que ele está inserido e da sua integração nesse contexto, para isso, é necessário que o pesquisador se envolva diretamente na pesquisa de campo para capturar o fenômeno em análise a partir das perspectivas das pessoas envolvidas, levando em consideração todos os pontos de vista significativos (Godoy, 1995).

Este estudo faz parte do cumprimento do estágio supervisionado do curso de Psicologia do Centro Universitário Univértix, realizado através de observação. A observação foi realizada em uma Unidade Básica de Saúde (UBS) localizada na Zona da Mata Mineira, totalizando 40h, durante a qual foi observado a entrada de cada paciente na Unidade e a maneira como essas pessoas eram acolhidas e recebidas pelos profissionais de saúde.

As informações obtidas e analisadas neste trabalho foram coletadas por meio de observação e de conversas realizadas com a psicóloga do serviço, que atuou também supervisora do estágio. De acordo com Danna e Matos (2006), ao longo da evolução da psicologia, a observação tem se destacado como a ferramenta mais eficaz para a coleta de informações a respeito do comportamento dos indivíduos e da situação ambiental. A observação científica sendo uma observação sistemática e

objetiva proporciona dados que desempenham várias funções, como o diagnóstico de situações-problema, a seleção de técnicas e procedimentos a serem aplicados na pesquisa, bem como a avaliação da sua eficiência.

A instituição observada se localiza em uma cidade na Zona da Mata Mineira com uma estimativa de 7345 habitantes (IBGE, 2023). A instituição possui uma equipe multidisciplinar composta por três psicólogas, três enfermeiros, quatro técnicos de enfermagem, quatro dentistas, dois auxiliares de dentistas, três auxiliares de serviços gerais, duas recepcionistas, duas fisioterapeutas, três auxiliares de serviços, oito agentes de saúde e uma nutricionista. Os atendimentos são realizados em datas e horários específicos previamente agendados.

A observação ocorreu de forma sistemática durante os meses de agosto, setembro e outubro de 2023, no período de quatro horas durante dez dias, na qual monitoramos as atividades da psicóloga e observamos os serviços prestados na Unidade Básica de Saúde.

#### **4 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

A Unidade Básica de Saúde (UBS) observada dispõe de diversas categorias de atendimentos, como atendimentos psicológicos, nutricionais, fisioterapêuticos e odontológicos, realizados em datas e horários específicos anteriormente agendados. O primeiro acolhimento é realizado na recepção, pelas recepcionistas, que encaminham os usuários para o serviço agendado ou para o profissional de enfermagem.

Para a Política Nacional de Humanização (PNH), o acolhimento significa a identificação das necessidades de saúde apresentadas por outras pessoas como demandas que requerem atenção. O acolhimento se baseia na qualidade do relacionamento estabelecido entre a equipe de saúde e o usuário, onde o usuário se sentirá acolhido ao encontrar um ambiente que lhe transmita segurança e confiança (Brasil, 2013).

No decorrer das observações na recepção do serviço, foi possível analisar que em alguns momentos faltava aproximação das recepcionistas com os usuários, no sentido de encaminhar os usuários ao profissional que estavam procurando. Ocorre que, ao chegar no local do serviço, o usuário acomoda-se nas cadeiras da recepção

ou aguarda do lado de fora da instituição, em algumas circunstâncias, a busca por informações parte do próprio usuário, que se dirige ao balcão da recepção a fim de indagar algo, visto que o profissional da recepção que deveria realizar o acolhimento inicial, não se aproxima do usuário proativamente.

Segundo Sousa (2023), no primeiro encontro é necessário que o usuário receba o melhor acolhimento e tratamento possível, esse momento exige esforços para que esse usuário estabeleça confiança nos profissionais que o auxiliará na resolução de seus problemas. Assim, o acolhimento deve ser compreendido como um instrumento pertencente às Unidades de Saúde, para o estabelecimento de uma ligação entre profissionais da saúde e usuários que procuram ajuda, visto que de um lado se tem os usuários que compartilham suas necessidades e do outro encontra-se os profissionais que são responsáveis por auxiliá-los com essas questões.

Relatando um dia de observação, chegou um homem à recepção acompanhado de sua filha, e ambos se sentaram nas cadeiras. No entanto, a recepcionista não percebeu de imediato a presença deles no local. O homem parecia estar retraído e incerto sobre como proceder, a quem perguntar ou como fazer perguntas. Então, o homem acompanhado de sua filha, deixou a área da recepção e dirigiu-se ao exterior da UBS. Posteriormente, ele retornou à recepção e se sentou novamente, mas a recepcionista não o abordou para perguntar se ele precisava de assistência. Finalmente, após algum tempo, a recepcionista notou a presença desse homem e sua filha, e então perguntou se ele tinha algum atendimento agendado.

A acolhida ao usuário nas Unidades de Saúde envolve vários aspectos, desde os meios de chegada utilizados por estes até o atendimento oferecido pela instituição. Nessa perspectiva, no processo, fatores como transportes usados, prioridades para as consultas, acesso ao atendimento sem estar agendado necessariamente, o tempo de espera e a forma de atendimento podem afetar de forma positiva ou negativa o ingresso do usuário no serviço de saúde (Coelho; Jorge; De Araújo, 2009).

Em conversas com a psicóloga, ela relatou que um dos maiores desafios encontrados em sua prática é a questão do acolhimento inicial realizado aos pacientes na recepção, visto que os profissionais da recepção por vezes não fornecem um acolhimento adequado e informações necessárias aos pacientes. Ela conta que os profissionais que ficam na recepção conversam muito alto e geralmente, os pacientes

chegam no serviço e não vão até a recepção para perguntar algo por medo de interromper a conversa ou por vergonha.

A psicóloga relatou que houve ocasiões preocupantes em que, durante um atendimento psicológico agendado, o paciente chegou ao serviço, mas não entrou, ficando do lado de fora por vergonha. Nesse contexto, a psicóloga pensou que o paciente tinha faltado à consulta, mas verificava repetidamente na recepção com esperança do paciente em questão ter chegado. Faltando cerca de dez minutos para o horário da consulta desse paciente encerrar, conta a psicóloga, que chegou uma profissional da recepção dizendo a ela que tinha um moço sentado na praça que fica em frente à UBS e que poderia ser o paciente que a psicóloga estava aguardando.

Solla (2005), afirma que o acolhimento como parte da humanização do atendimento, implica assegurar o acesso aos serviços de saúde, sendo compreendido como o ingresso e utilização do serviço de saúde. Ainda de acordo com esse autor, os profissionais de saúde têm o papel de ouvir atentamente as inquietações de saúde dos usuários, de forma qualificada, proporcionando alguma resolubilidade, levando em consideração que o propósito crucial do trabalho na área da saúde é efetivamente solucionar os problemas dos usuários, sendo que a responsabilidade com relação ao problema de saúde deve transcender o atendimento propriamente dito e estender-se à construção de um elo essencial entre o serviço de saúde e a população atendida.

Em observação na recepção do serviço vimos que a psicóloga se desloca da sua sala para receber os seus pacientes na área de espera da recepção e convidá-los para entrarem em sua sala. Ao ser questionada sobre o motivo desse gesto, a psicóloga respondeu que o fazia com a intenção de proporcionar maior conforto e acolhimento aos pacientes, além de estabelecer laços.

França e Viana (2006) enfatizam que, no contexto da atenção básica, é essencial que o psicólogo priorize o acolhimento daqueles que buscam os serviços, com a finalidade de fortalecer laços do usuário com a unidade de saúde e com a equipe de saúde. Camargo-Borges e Cardoso (2005), afirmam que a Psicologia tem um interesse especial no desenvolvimento de práticas relacionais e de ações compartilhadas entre as pessoas envolvidas. Um trabalho que prioriza esses elementos indica que a recepção calorosa e a construção de vínculos eficientes podem executar um papel funcional em um ambiente de trabalho coletivo.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mediante as observações e resultados da pesquisa, é possível afirmar que o acolhimento no serviço de saúde pública se apresenta como um desafio significativo, devido à ausência de escuta empática, falta de diálogo, desatenção e demora no atendimento. Um acolhimento eficaz e empático no serviço de saúde pública é crucial para garantir o acesso equitativo, aprimorar a qualidade do atendimento e promover a humanização dos cuidados ofertados aos usuários. Por meio de uma recepção acolhedora, os usuários se sentem mais valorizados, confortáveis e confiantes para buscarem ajuda, o que contribui para a criação de vínculo entre profissionais de saúde e usuários.

Torna-se evidente que o acolhimento atua como uma ferramenta importante para a construção de uma saúde pública mais eficiente e centrada no ser humano, atendendo as necessidades individuais dos usuários, respeitando as suas particularidades e garantindo que todos recebam a atenção necessária para preservar e melhorar sua saúde. Isso favorece a identificação precoce de problemas, possibilita tratamentos adequados e assegura a continuidade do acompanhamento. Nesse sentido, a ausência de um ambiente acolhedor pode provocar impactos negativos na saúde dos indivíduos.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, Juliane Fernandes Simões de Mattos; SIMON, Cristiane Paulin. Psicologia na atenção primária à saúde: reflexões e implicações práticas. **Paidéia (Ribeirão Preto)**, v. 19, p. 167-175, 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/paideia/a/B9wFXXF8j5gRdjQPJSTFC8r/>. Acesso em: 13 de out. de 2023.

Brasil. Conselho Nacional de Secretários de Saúde. **Para entender a gestão do SUS, Conselho Nacional de Secretários de Saúde**. - Brasília: CONASS, 2003. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/para\\_entender\\_gestao.pdf](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/para_entender_gestao.pdf). Acesso em: 14 de set. de 2023.

BRASIL. **Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990**. Presidência da República, Casa Civil, Subchefia para Assuntos Jurídicos, 1990. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8080.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.htm). Acesso em: 14 de set. de 2023.

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. **Departamento de Atenção Básica. Política nacional de atenção básica** / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção à Saúde. – Brasília:

Ministério da Saúde, 2006. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica\\_nacional\\_atencao\\_basica\\_2006.pdf](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_atencao_basica_2006.pdf). Acesso em: 25 de set. de 2023.

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. **Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização**. Acolhimento nas práticas de produção de saúde – Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2010. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento\\_praticas\\_producao\\_saude.pdf](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento_praticas_producao_saude.pdf). Acesso em: 12 de out. de 2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. **Política Nacional de Humanização – PNH**. HumanizaSUS, 2013. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica\\_nacional\\_humanizacao\\_pnh\\_fol\\_heto.pdf](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_fol_heto.pdf). Acesso em: 25 de set. de 2023.

BREHMER, Laura Cavalcanti de Farias; VERDI, Marta. Acolhimento na Atenção Básica: reflexões éticas sobre a Atenção à Saúde dos usuários. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 15, p. 3569-3578, 2010. Disponível em: [https://www.scielo.org/article/ssm/content/raw/?resource\\_ssm\\_path=/media/assets/csc/v15s3/v15s3a32.pdf](https://www.scielo.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/csc/v15s3/v15s3a32.pdf). Acesso em: 16 de set. de 2023.

CAMARGO-BORGES, Celiane; CARDOSO, Cármen Lúcia. A psicologia e a estratégia saúde da família: compondo saberes e fazeres. **Psicologia & Sociedade**, v. 17, p. 26-32, 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/psoc/a/W6ZzL3bKGJktRb4FfMBJQNm/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 26 de out. de 2023.

COELHO, Márcia Oliveira; JORGE, Maria Salete Bessa; DE ARAÚJO, Maria Elidiana. O acesso por meio do acolhimento na atenção básica à saúde. **Revista Baiana de Saúde Pública**, v. 33, n. 3, p. 440-440, 2009. Disponível em: <https://rbsp.sesab.ba.gov.br/index.php/rbsp/article/view/225>. Acesso em: 26 de set. de 2023.

DANNA, M. F., & MATOS, M. A. (2006). **Aprendendo a observar**. São Paulo: Edicon. Disponível em: [https://www.academia.edu/23846808/Danna\\_M\\_and\\_Matos\\_M\\_Aprendendo\\_a\\_Observar](https://www.academia.edu/23846808/Danna_M_and_Matos_M_Aprendendo_a_Observar). Acesso em: 27 de set. de 2023.

DIMENSTEIN, Magda Diniz Bezerra. O psicólogo nas Unidades Básicas de Saúde: desafios para a formação e atuação profissionais. **Estudos de Psicologia (Natal)**, v. 3, p. 53-81, 1998. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/epsic/a/GrQdw3hMYJcTRKMMQ6BKRrD/?lang=pt&format=html>. Acesso em: 13 de out. de 2023.

FIDELIS, Ariélly Cristina. 'Eu gostaria que tivesse uma pessoa lá no cantinho reservado pra escutar a gente'. **Psicologia-Pedra Branca**, 2011. Disponível em: [https://repositorio.animaeducacao.com.br/bitstream/ANIMA/10255/1/104126\\_Arielly.pdf](https://repositorio.animaeducacao.com.br/bitstream/ANIMA/10255/1/104126_Arielly.pdf). Acesso em: 26 de out. de 2023.

FRANÇA, Ana Carol Pontes de; VIANA, Bartyra Amorim. Interface psicologia e programa saúde da família-PSF: reflexões teóricas. **Psicologia: ciência e profissão**, v. 26, p. 246-257, 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pcp/a/kwczHhtmMh4DLrHTTktNPSL/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 26 de out. de 2023.

GODOY, Arilda Schmidt. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de empresas**, v. 35, p. 20-29, 1995. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rae/a/ZX4cTGrqYfVhr7LvVyDBqdb/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 27 de set. de 2023.

GOMES, MARIA HELENA PINHEIRO; BERNARDO, DENIZE; SILVEIRA, Bárbara Batista. O papel do (a) Psicólogo (a) na Unidade Básica de Saúde sob uma Perspectiva da Psicologia da Saúde. **Revista Mosaico**, v. 11, n. 1, p. 88-92, 2020. Disponível em: <http://editora.universidadedevassouras.edu.br/index.php/RM/article/view/2282/1375>. Acesso em: 13 de out. de 2023.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo Brasileiro 2022**. Minas Gerais: IBGE, 2023. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/mg/panorama>. Acesso em: 25 de out. de 2023.

MEDEIROS, Flávia A. et al. Acolhimento em uma Unidade Básica de Saúde: a satisfação do usuário em foco. **Revista de Salud Pública**, v. 12, n. 3, p. 402-413, 2010. Disponível em: <https://www.scielosp.org/pdf/rsap/v12n3/v12n3a06.pdf>. Acesso em: 16 de set. de 2023.

MERHY, Emerson Elias et al. A perda da dimensão cuidadora na produção da saúde: uma discussão do modelo assistencial e da intervenção no seu modo de trabalhar a assistência. **Sistema Único de Saúde em Belo Horizonte: reescrevendo o público. São Paulo: Xamã**, p. 103-20, 1998. Disponível em: [https://www.researchgate.net/profile/Emerson-Merhy/publication/33023409\\_A\\_perda\\_da\\_dimensao\\_cuidadora\\_na\\_producao\\_da\\_saude\\_uma\\_discussao\\_do\\_modelo\\_assistencial\\_e\\_da\\_intervencao\\_no\\_seu\\_modos\\_e\\_trabalhar\\_a\\_assistencia/links/0046353bcf1564f6b3000000/A-perda-da-dimensao-cuidadora-na-producao-da-saude-uma-discussao-do-modelo-assistencial-e-da-intervencao-no-seu-modo-de-trabalhar-a-assistencia.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Emerson-Merhy/publication/33023409_A_perda_da_dimensao_cuidadora_na_producao_da_saude_uma_discussao_do_modelo_assistencial_e_da_intervencao_no_seu_modos_e_trabalhar_a_assistencia/links/0046353bcf1564f6b3000000/A-perda-da-dimensao-cuidadora-na-producao-da-saude-uma-discussao-do-modelo-assistencial-e-da-intervencao-no-seu-modo-de-trabalhar-a-assistencia.pdf). Acesso em: 30 de set. de 2023.

SOLLA, Jorge José Santos Pereira. Acolhimento no sistema municipal de saúde. **Revista Brasileira de Saúde Materno Infantil**, v. 5, p. 493-503, 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbsmi/a/cDwF4VPytlxtZCqcGSHBHjM/>. Acesso em: 25 de out. de 2023.

SOUSA, Olizan Pereira de. O conceito de acolhimento na Unidade Básica de Saúde e a sua relação com o Projeto Terapêutico Singular: uma contribuição da Psicologia. 2023. Disponível em:

<http://repositorio.uft.edu.br/bitstream/11612/5278/1/Olizan%20Pereira%20de%20Sou%20-%20Monografia%20%281%29.pdf>. Acesso em: 12 de out. de 2023.

YASUI, Silvio. **Rupturas e encontros: desafios da reforma psiquiátrica brasileira**. Editora Fiocruz, 2010. Disponível em: <https://books.scielo.org/id/8ks9h/pdf/yasui-9788575413623.pdf>. Acesso em: 25 de out. de 2023.