

## Trabalho apresentado no 14º CBCENF

**Título:** A (RE)ORIENTAÇÃO DO PROCESSO DE TRABALHO EM SAÚDE FUNDAMENTADO NA ESTRATÉGIA DO ACOLHIMENTO

**Relatoria:** FABIANA SANTOS DOS ANJOS  
LEONARDO PEIXOTO PEREIRA

**Autores:** RANIERE RODRIGUES DA SILVA  
DANDARA ANDRADE DE SANTANA  
ROBERTA CAROZO TORRES

**Modalidade:** Pôster

**Área:** A enfermagem e o terceiro setor

**Tipo:** Pesquisa

**Resumo:**

Acolher em saúde trata-se de uma ação de aproximação, e se traduz eticamente em compromisso com o reconhecimento do outro, na atitude de acolhê-lo em suas diferenças, suas dores, suas alegrias, seus modos de viver, sentir e estar. Traz para as relações e os encontros do dia-a-dia a contribuição para a dignificação da vida e do viver. O Acolhimento e o vínculo dependem do modo de produção do trabalho em saúde. O acolhimento possibilita regular o acesso por meio da oferta de ações e serviços mais adequados, contribuindo para a satisfação do cliente e estimulando a autonomia e a cidadania, promovendo sua participação durante a prestação de serviço. Diante do exposto, a pesquisa teve por objetivo discutir a prática do acolhimento como estratégia de (re)orientação do processo de trabalho em saúde. Tratou-se de uma revisão de literatura das bases de dados SCIELO, BIREME e LILACS entre os anos 2000 a 2010. Os resultados obtidos revelam que o acolhimento, enquanto diretriz operacional propõe inverter a lógica da organização e do funcionamento do serviço de saúde, e que este seja organizado de forma centrada no usuário. Alguns autores defendem o acolhimento como dispositivo para interrogar processos intercessores que constroem relações nas práticas de saúde, buscando a produção da responsabilização clínica e sanitária e a intervenção resolutiva, reconhecendo que, sem acolher e vincular, não há produção dessa responsabilização. A capacitação dos profissionais é destacada como um dos mecanismos necessários à superação das dificuldades, o que demonstra as deficiências da estrutura dos serviços para acolher. Assim, o processo de trabalho deve ser acordado entre os membros da equipe, definindo-se campo e núcleo de competência de cada profissional, com o objetivo de acolher e produzir vínculo com os usuários. Deste modo, é possível inferir que a consolidação da implantação do acolhimento demanda que os agentes do trabalho em saúde sejam atendidos em suas necessidades de educação permanente, supervisão e apoio institucional a fim de que o trabalho que realizem seja qualificado. Tal prática sinaliza a (re)orientação do processo de trabalho em saúde, fomentando a melhoria na qualidade da assistência.