

JNT - FACIT BUSINESS AND TECHNOLOGY JOURNAL ISSN: 2526-4281 - QUALIS B1



**AS ATRIBUIÇÕES DA ENFERMAGEM E A IMPORTÂNCIA
DO ACOLHIMENTO DO ENFERMEIRO NA ATENÇÃO
BÁSICA: UMA REVISÃO BIBLIOGRÁFICA INTEGRATIVA**

**ATTRIBUTIONS OF NURSING AND THE IMPORTANCE OF
NURSE'S WELCOMING IN PRIMARY CARE: AN
INTEGRATIVE BIBLIOGRAPHIC REVIEW**

Juliana de Moura PINTO

**Centro Universitário Tocantinense Presidente Antônio
Carlos UNITPAC**

E-mail: julianamoura_pinto@hotmail.com

Maria Eduarda Fernandes PEDROSA

**Centro Universitário Tocantinense Presidente Antônio
Carlos UNITPAC**

E-mail: maduhfernandes@gmail.com

Karina Maria Mesquita da SILVA

**Centro Universitário Tocantinense Presidente Antônio
Carlos UNITPAC**

Faculdade de Ciências do Tocantins FACIT

E-mail: karina.silva@unitpac.edu.br

Miguel Emilio Sarmiento GENER

Centro Universitário do Maranhão CEUMA

E-mail: fmttocantins@gmail.com



RESUMO

O acolhimento é visto como o primeiro contato do usuário com o profissional de saúde na atenção básica, sendo a ferramenta principal na organização dos serviços de saúde. O acolhimento está ligado ao ato de acolher, ouvir, dar atenção, conhecer as necessidades de cada usuário, realizando-o com empatia, respeitando a singularidade de cada indivíduo, focando na resolução dos problemas dos usuários. O presente estudo tratou-se de uma pesquisa integrativa de literatura, descritiva, com abordagem quali-quantitativa, procurando autores que abordassem sobre a temática. As fontes utilizadas foram as bases de dados Scielo, Google Acadêmico e em Revistas de Enfermagem e de Saúde e Manuais e Cadernos do Ministério da Saúde. O objetivo deste estudo foi compreender a percepção do usuário em relação ao acolhimento do enfermeiro, de acordo com uma revisão integrativa de literatura sobre o tema, analisando artigos compreendidos entre 2015 e 2021/1. Foram analisados 10 artigos científicos, utilizando-se da técnica de fichamento para a organização e análise dos resultados de acordo com os objetivos propostos. Concluiu-se que o enfermeiro é a peça chave em gerir o acolhimento prestado aos usuários na atenção básica, de acordo com suas necessidades, minimizando as insatisfações e aprimorando as suas atribuições na assistência do cuidado. O enfermeiro deve atuar buscando ofertar o atendimento qualificado e humanizado, através do acolhimento, respeitando e garantindo que o direito fundamental à saúde seja preservado, beneficiando, dessa forma, o usuário e a comunidade na promoção, prevenção e reabilitação da saúde.

200

Palavras-chaves: Acolhimento. Enfermeiro. Percepção. Usuários.

ABSTRACT

Welcoming is seen as the first contact of user with the health professional in primary care, being the main tool in the organization of health services. Thus, welcoming is linked to the act of listening, paying attention, knowing the needs of each user, performing it with empathy, respecting the singularity of each individual, focusing on solving their problems. The present study was an integrative bibliographic research, descriptive, with qualitative-quantitative approach, looking for authors who address the theme. The sources used were

Juliana de Moura PINTO; Maria Eduarda Fernandes PEDROSA; Karina Maria Mesquita da SILVA; Miguel Emilio Sarmiento GENER. Atribuições da Enfermagem e a Importância do Acolhimento do Enfermeiro na Atenção Básica: Uma Revisão Bibliográfica Integrativa. JNT- Facit Business and Technology Journal. QUALIS B1. 2021. Maio. Ed. 26. V. 1. Págs. 200-211. ISSN: 2526-4281 <http://revistas.faculdefacit.edu.br>. JNT. E-mail: jnt@faculdefacit.edu.br.

in the Scielo, Google Scholar databases and in Nursing and Health Journals, as well as Manuals and Notebooks of the Health Ministry. The aim of this study was to understand the user's perception of the nurse's reception, according to an integrative literature review on the subject, analyzing the articles between 2015 and 2021/1. It were analyzed 10 scientific articles, using the registration technique for the organization and analysis of the results according to the objectives. It was concluded that the nurse is the key piece in managing the reception to be provided to users in primary care, according to the individual needs of each one, minimizing their dissatisfaction and improving their attributions in care assistance. Nurse must constantly act in the development of the actions to be provided, seeking to offer qualified and humanized care, through welcoming, respecting and ensuring that their fundamental right to health is preserved, thus improving the user and the community in health promotion, prevention and rehabilitation.

Keywords: welcoming, nurse, perception and users.

INTRODUÇÃO

Souza (2013) e Matumoto et al. (2011), afirmam que a essência da enfermagem está ligada ao ato de cuidar, envolve vínculo dos os profissionais e usuários, atendendo as necessidades dos usuários de acordo com suas necessidades. O ato de acolher está diretamente ligado ao processo de cuidar, ouvir, dar atenção, entender, compreender e ter empatia. Ou seja, o acolhimento, assim como afirma Almeida (2015), está no ato de atentar as queixas e demanda dos usuários do SUS. Para Mota (2009), está relacionado com a humanização do atendimento, onde os profissionais buscam formas de resolver demandas físicas e psíquicas dos pacientes. Almeida (2015), afirma que é uma alternativa para reduzir filas e o tempo de espera dos usuários, garantindo, dessa forma, uma assistência qualificada.

Diante disso, as autoras se questionam se o acolhimento realizado pelos enfermeiros, nas Unidades Básicas de Saúde, é, de fato, exercido como deveria, visto que levando em consideração as suas vivências, as mesmas duvidam. Dessa forma, o problema de pesquisa do trabalho em questão é: Qual a percepção do usuário em relação ao acolhimento do enfermeiro na atenção básica, segundo a revisão bibliográfica integrativa? O objetivo geral deste trabalho é compreender a percepção do usuário em relação ao acolhimento do enfermeiro, de acordo com uma revisão integrativa de literatura sobre o tema.

Juliana de Moura PINTO; Maria Eduarda Fernandes PEDROSA; Karina Maria Mesquita da SILVA; Miguel Emilio Sarmiento GENER. Atribuições da Enfermagem e a Importância do Acolhimento do Enfermeiro na Atenção Básica: Uma Revisão Bibliográfica Integrativa. JNT- Facit Business and Technology Journal. QUALIS B1. 2021. Maio. Ed. 26. V. 1. Págs. 200-211. ISSN: 2526-4281 <http://revistas.faculdefacit.edu.br>. JNT. E-mail: jnt@faculdefacit.edu.br.

A justificativa desse trabalho se deu a partir de um incômodo que as autoras possuem sobre a forma que são acolhidas nas UBSs, dessa forma, buscamos compreender a percepção dos usuários quanto o acolhimento realizado pelo enfermeiro na Atenção Básica, para saber se eles compartilham da mesma percepção que nós. Além disso, buscamos discorrer sobre as atribuições da enfermagem e sobre a importância do acolhimento humanizado do enfermeiro frente aos usuários na AB, como forma de criar vínculos entre os usuários e unidades, tornando, dessa forma, mais eficiente a atuação na promoção da saúde e na prevenção de doenças.

METODOLOGIA

Trata-se de uma revisão integrativa de literatura, descritiva com abordagem qualitativa, utilizando-se da técnica de fichamento para a organização e análise dos resultados. O estabelecimento do problema de pesquisa, como dito anteriormente, partiu de um incômodo que as autoras possuem, dessa forma, foi formulado o problema de pesquisa, citado anteriormente também.

Foram buscados artigos relacionados com as palavras chaves: Acolhimento, Enfermeiro, Percepção e Usuários. A pesquisa se deu nas bases de dados Scielo, Google Acadêmico e em Revistas de Enfermagem e de Saúde, além de Manuais e Cadernos do Ministério da Saúde. Para nortear o projeto de pesquisa, no geral, os artigos compreendidos estão entre os anos de 2000 a 2020, entretanto para a análise da revisão estão artigos compreendidos nos últimos 6 anos, ou seja, entre janeiro de 2015 a janeiro de 2021. Os critérios de inclusão e exclusão levaram em conta os artigos que se encaixassem no período compreendido acima e que englobassem as palavras chaves citadas anteriormente.

Foi produzido um modelo de fichamento para adicionar as informações, dos artigos analisados, que as autoras julgam necessário para este estudo. E, posteriormente, foram realizadas as coletas de dados, retirando, dos artigos, os elementos que deram suporte para esta pesquisa. Foi realizado um fichamento objetivo, onde foram estruturados o ano de publicação, a revista ou local de publicação, a referência, o título do artigo, o tipo de estudo, a metodologia, a análise dos dados e o resultado.

Foi encontrados um total de 26 artigos científicos, com base nas palavras chaves acima. Porém, após utilizados os critérios de filtragem, inclusão e exclusão, foram excluídos 16 artigos, por terem sido publicados antes de janeiro de 2015, por não responderem à questão norteadora do problema de pesquisa, por não se enquadrarem com

o tema e/ou as palavras chaves e dois artigos por estarem repetidos. Sendo assim, a revisão integrativa com abordagem quali-quantitativa, foi composta por 10 artigos científicos. A apresentação dos resultados desta revisão se deu de forma descritiva, através de tabelas, na abordagem quantitativa, e com embasamento científico e contextualização das autoras sobre o assunto em discussão, na abordagem qualitativa.

RESULTADO E DISCUSSÃO

Durante as buscas nas literaturas, foram identificados 26 artigos, entretanto, após utilizado o critério de inclusão e exclusão, com base no que as pesquisadoras definiram para a sua pesquisa, foram analisados 10 artigos, como consta no apêndice II deste estudo.

Gráfico 1. Distribuição da quantidade de artigos, em porcentagem (%), segundo o ano de publicação.



Fonte: PINTO & PEDROSA (2021).

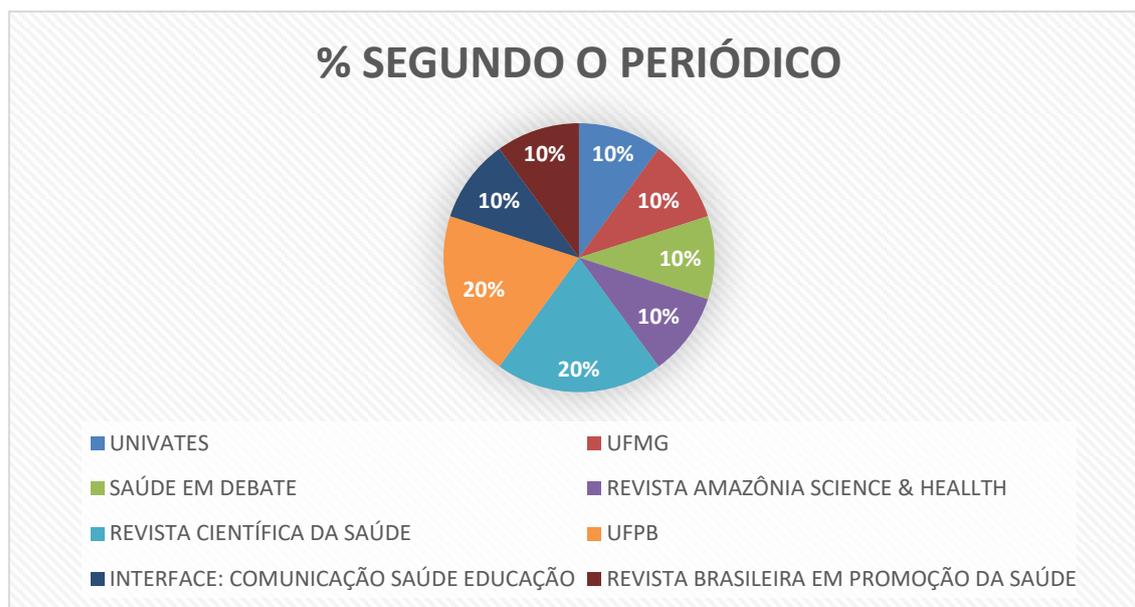
O Gráfico 1, apresenta de forma mais visível essa porcentagem. Pode-se perceber através desses dados que os anos de 2016, 2018 e 2020 obtiveram a mesma frequência e consequentemente a mesma porcentagem, ficando cada um desses anos com 10% do total.

Os anos de 2019 e 2021, não obtiveram nenhuma publicação que se encaixasse nos critérios deste estudo. Já os anos de 2015 e 2017 foram os que mais tiveram publicações que fossem incluídas neste estudo, ficando com 30% e 40% da amostragem, respectivamente.

As autoras concluem, através desses dados, que a maior parte dos artigos publicados, no período compreendido entre janeiro de 2015 a janeiro de 2021, foi no ano de 2017, seguido do ano de 2015. Foi possível observar, ainda, a escassez de estudos que abordem sobre o problema de pesquisa deste trabalho, nos anos de 2019 e 2021, levando em consideração que o acolhimento é uma das primeiras e principais fases da assistência de enfermagem, percebe-se que, apesar da sua importância, ainda existem números insuficientes de estudos sobre o assunto em questão.

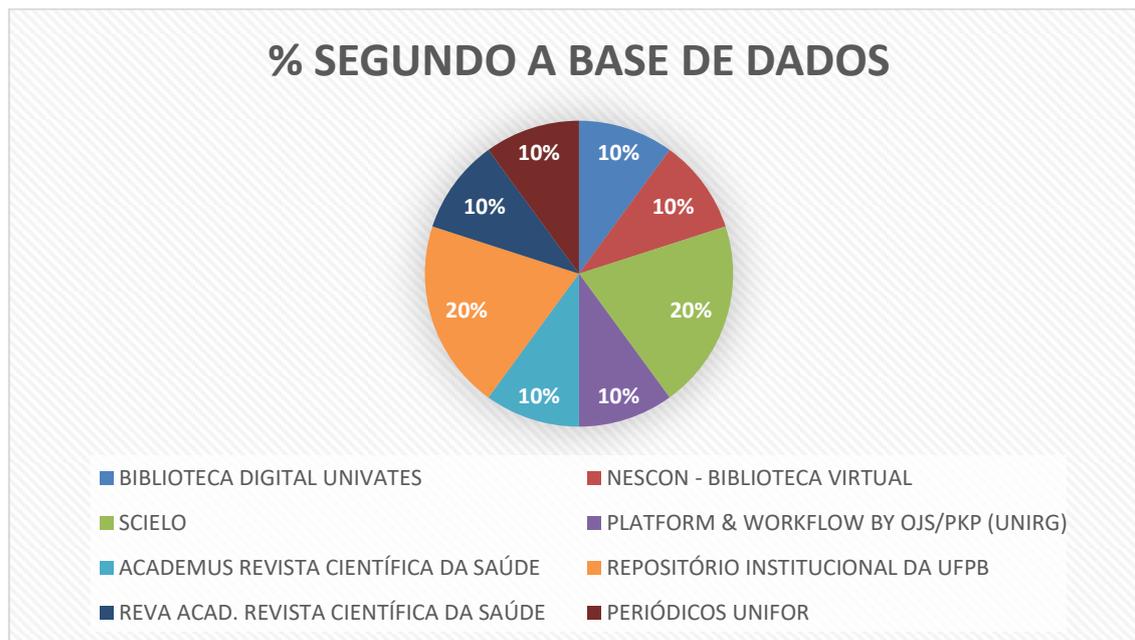
Quanto à frequência e porcentagem segundo a base de dados onde foi publicado, como é possível perceber abaixo, no Gráfico 3, foram utilizadas 8 bases de dados, sendo que destas a SCIELO e o Repositório Institucional da UFPB, ficaram com a maiores frequências e percentuais, correspondendo, cada uma, a 20% da amostra. Além disso, 100% da amostragem utilizada para a pesquisa foi material eletrônico.

Gráfico 2. Distribuição da quantidade de artigos, em porcentagem (%), segundo o periódico em que foi publicado.



Fonte: PINTO & PEDROSA (2021).

Gráfico 3. Distribuição da quantidade de artigos, em porcentagem (%), segundo a base de dados.



Fonte: PINTO & PEDROSA (2021).

Pode-se observar no gráfico acima (Gráfico 3), que, como discorrido anteriormente, as bases de dados com maiores porcentagens na amostragem, foram a SCIELO e o Repositório Institucional da UFPB.

As autoras puderam concluir, dessa forma, que essas duas bases de dados contribuíram significativamente para a produção deste trabalho, uma vez que possuíam parte significativa na amostragem.

O acolhimento do enfermeiro na Atenção Básica tem um impacto muito importante na assistência do cuidado a ser ofertado ao paciente, desde o momento que o mesmo adentra em uma Unidade Básica de Saúde, visto que, traz mudanças no contexto individual do usuário, da família, e da comunidade. O enfermeiro busca realizar ações humanizadas, objetivando realizar o acolhimento para estabelecer um vínculo entre profissional-paciente, com o intuito de possibilitar a concretização da resolutividade das ações que satisfaça a necessidade dos usuários individualmente ou coletivamente, através da recepção, avaliação e identificação dos critérios e condições de um plano assistencial do cuidado.

Os artigos A8, A4 e A10, apontam que os usuários relatam uma ausência significativa do acolhimento durante o atendimento na Atenção Básica de Saúde, mostrando que os profissionais não realizam as devidas ações e/ou realizam de forma

parcial. É possível perceber a falta da criação de vínculos entre profissional/usuário, o que dificulta a prestação da assistência a ser ofertada, trazendo uma enorme insatisfação dos usuários. Os mesmos relatam se sentirem desvalorizados e desmotivados, além de evidenciarem a falta do reconhecimento dos seus direitos, implicando falha na resolução dos problemas e de suas necessidades.

Coutinho *et al.* (2015), está de acordo com as ideias expostas acima, pelo simples fato de o mesmo pontuar e relatar que o acolhimento permite que o enfermeiro estabeleça uma relação de confiança e respeito com o usuário. Dessa forma, resolvendo os problemas do usuário, sendo respaldado as ações com base nos princípios do SUS, favorecendo, ainda, que o cuidado a ser prestado necessita ser de maneira integral e individual, reconhecendo e garantindo o acesso a todos, para que seus direitos sejam respeitados. Caso o acolhimento não seja realizado acarretará prejuízos gerais ao próprio profissional e o usuário, havendo, assim, a necessidade de enfatizar a real importância de as ações serem executadas.

As autoras notam que a ausência do acolhimento por parte de alguns enfermeiros, seja pela alta demanda, por imperícia ou imprudência, traz consigo consequências para o usuário, uma vez que o mesmo fica com receio de voltar na Unidade Básica de Saúde onde não houve o acolhimento adequado, podendo, ainda, causar prejuízos físicos e emocionais.

Nos artigos A2 e A3 discorrem sobre como realizar o acolhimento e a sua importância no âmbito do cuidado a ser prestado, desde o momento que o usuário adentra a unidade até o problema do mesmo ser resolvido da melhor forma possível. O acolhimento a ser realizado pelo Enfermeiro na UBS, através do estudo dos artigos, é baseado nas ações de escuta inicial, acolher, ouvir, atender, reformular o processo de cuidado com base nas necessidades individuais e coletivas dos usuários, garantindo a resolutividade dos problemas da melhor forma possível.

Todavia, esses artigos, ainda, mencionam que o contexto do acolhimento envolve a criação do vínculo inicial entre o enfermeiro e usuário, visto que, este profissional precisa estar apto a se adequar, a viabilizar a organização das filas, para reduzir o fluxo de espera durante o atendimento, analisando as prioridades e necessidades de cada indivíduo, tendo como base científica, a utilização de protocolos que auxiliem e fundamentem as ações a serem colocadas em prática.

Para as pesquisadoras, os fluxogramas são as ferramentas mais usadas para realizar o processo de acolhimento, ou seja, é um fator norteador para ser implantado na Unidade

Básica de Saúde e dar continuidade em todo o processo, organizando toda a estratégia do trabalho. O acolhimento é iniciado no ato que o indivíduo adentra na UBS, é atendido pelos profissionais na recepção, já ofertando o primeiro vínculo, garantindo ao usuário que as suas necessidades irão ser atendidas logo após a triagem, no momento da consulta de enfermagem.

Para elas, o enfermeiro busca identificar as queixas do paciente, coletando o máximo de informações possíveis, buscando ouvir atentamente tudo o que o paciente está relatando, realizar o exame físico, solicitar exames, para resolver o problema que o indivíduo esteja apresentando. E caso seja necessário, execute o encaminhamento para o médico, ou uma especialidade, e ou unidade de referência, agendando consultas, orientando e prescrevendo as condutas a serem executadas. Dessa forma, é necessário tanto o técnico de enfermagem, quanto o enfermeiro estarem devidamente capacitado para realizar tais ações, que incube no exercício profissional de sua competência.

Costa *et al.* (2015), está de acordo com os argumentos destes estudos dos artigos, visto que, o mesmo discorre sobre o papel do técnico de enfermagem a ser executado durante a escuta inicial no ato do atendimento na recepção do usuário, mas fundamenta, principalmente, a importância de o enfermeiro estar devidamente apto a realizar o acolhimento, registrando e aprimorando as ações que estão sendo realizadas, que auxilie o mesmo a traçar um plano de cuidados.

Os artigos A2 e A9 apontam sobre a percepção dos enfermeiros em relação ao acolhimento, visto que, os mesmos relatam que sentem dificuldade em realizar tal ação pela falta de treinamento e em prestar uma assistência no cuidado humanizado com resultados eficazes. Essa carência traz consigo constrangimentos por parte dos enfermeiros que não se sentem confiantes e seguros nessa prestação do cuidado, além de acarretar prejuízos aos usuários que sofrem com essa situação, por se sentirem perdidos, inseguros, constrangidos e terem conhecimentos insuficientes em relação a cada etapa do processo a ser devidamente realizado.

Braghetto *et al.* (2019), está em concordância com as ideias centrais dos artigos analisados acima, por discorrer que os enfermeiros relatam se sentirem com dificuldade em realizar o acolhimento, devido à alta demanda no fluxo de atendimento dos usuários, além de uma elevada sobrecarga das atividades a serem feitas. Tudo isso dificulta a prestação da assistência, no estabelecimento de vínculos. Falta, ainda, treinamento adequado que os auxilie, por meio de cursos, que visem reduzir os desafios que precisam ser enfrentados e

para se alcançar as metas estabelecidas, ofertando um atendimento humanizado e acolhedor com qualidade.

As autoras acreditam que o enfermeiro exerce um papel importante dentro do contexto do acolhimento, pois, estabelece um vínculo com o usuário, através da consulta de enfermagem, como é citado nos artigos A1 e A6. Através dos relatos dos usuários obtidos, nesses dois artigos, é possível perceber que esse profissional é a chave principal no contato inicial com o usuário, visto que, consegue ter mais atenção durante as conversas.

Com base, ainda, nos artigos estudados, para as autoras, a comunicação é um critério primordial durante cada etapa do acolhimento, pois é através desta que os usuários se sentem seguros e à vontade para relatarem suas dúvidas, queixas e necessidades. Quando o enfermeiro se coloca disponível perante os usuários, exerce seu trabalho e, ao mesmo tempo, os mesmos se sentem acolhidos e satisfeitos. O enfermeiro necessita ter um olhar holístico em cada consulta, buscando identificar e associar seus conhecimentos científicos com suas técnicas adquiridas, exercendo na prática, para intervir frente a uma condição de doença e restabelecimento da saúde do indivíduo.

Santos e Miranda (2016), fundamentam as ideias dos artigos acima, pelo fato deles destacarem que durante o acolhimento, o enfermeiro consegue compreender o processo saúde do usuário, enfatizando realizar a intervenção com base nos problemas relatados, sendo de suma importância na satisfação de ambos. Garantindo, ainda, que o profissional se sinta capaz de suprir as necessidades de cada indivíduo, fazendo com que esse usuário estabeleça um vínculo de confiança, respeito, atenção e escuta, através do olhar holística do enfermeiro perante os usuários.

Além disso, é importante ressaltar que, de acordo com os estudos, dentro da Unidade Básica de Saúde, alguns usuários percebem que o acolhimento não é realizado pelo enfermeiro e outros profissionais da saúde. Já outros usuários observam que o acolhimento é realizado, como mostra os artigos A5 e A7, sendo que essas ações necessitam serem implementadas, para fortalecer a criação de vínculo entre os mesmos, através da escuta inicial e comunicação.

Durante o atendimento na Unidade Básica de Saúde, as autoras afirmam que vale ressaltar que, quando o enfermeiro realiza o acolhimento desde seu primeiro contato perante o usuário, este indivíduo se sente acolhido, ouvido, valorizado e seguro,

percebendo que naquele local suas dúvidas serão esclarecidas e suas necessidades atendidas de forma qualificada.

Santos e Weinrich (2016) estão de acordo com as ideias dos artigos analisados, pois ressalta que o acolhimento é a ferramenta principal ofertada aos usuários desde o seu atendimento inicial pela recepção, garantindo que o mesmo tenha seus direitos preservados e usufrua de uma assistência humanizada com qualidade. O enfermeiro precisa buscar métodos e técnicas para aprimorar suas ações no que diz respeito ao ato de acolher, dar atenção e ouvir, resolver os problemas e estabelecer ações de prevenção, promoção e recuperação da saúde.

CONCLUSÃO

O acolhimento, de maneira geral, é o ato de acolher alguém, entretanto na atenção básica, vai, além disso, está ligada, não somente ao recebimento, mas na integração deste indivíduo na rede de atenção. O usuário deve entender, através do acolhimento, que é mais do que apenas um paciente terceirizando o cuidado com a sua saúde, ele é o principal gerenciador da mesma. Dessa forma, o acolhimento precisa ser visto, tanto pelo usuário quanto pelo profissional da saúde, como uma ferramenta assistencial de grande relevância, uma vez que contribui nas ações de promoção, prevenção e reabilitação da saúde.

Os objetivos do estudo foram alcançados, e o problema de pesquisa foi devidamente respondido, uma vez que, através dos dados analisados, pode-se notar que o acolhimento é uma forma de criação de vínculo entre usuários, profissionais de saúde e comunidade e, ainda, garantia de que os usuários terão acesso a todos os serviços de saúde de forma qualificada, assegurando, dessa forma, que o seu direito fundamental à saúde seja preservado e respeitado. Quanto a percepção dos usuários em relação ao acolhimento do enfermeiro, pode-se constatar que houve divergências quanto ao que eles consideram ser acolhimento, entretanto, pode-se perceber que a forma como o enfermeiro trata o usuário, ou seja, a criação do vínculo, significa muito para eles.

Pode-se concluir que o enfermeiro é a peça chave em gerir as etapas de cada processo, exercendo o seu papel de forma holística, qualificada, humanizada e assistencial. Dessa forma, este estudo é de grande relevância para que o enfermeiro/acadêmico de enfermagem possa perceber, entender e superar as suas fragilidades no atendimento ao usuário na atenção básica, melhorando, assim, a sua forma de acolher, e relevante, também, para que o usuário/leitor possa enxergar o acolhimento qualificado, não como um

favor que o profissional de enfermagem presta a ele, mas como um direito seu que deve ser respeitado.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. C; LOPES, M. B. L. **Atuação do enfermeiro na atenção básica de saúde.** Revista de Saúde Dom Alberto, v. 4, n. 1, p. 169-186, 15 jun. 2019.

BRAGHETTO, G. T; SOUSA. L. A; BERETTA, D; VENDRAMINI, S. H. F. **Dificuldades e facilidades do enfermeiro da Saúde da Família no processo de trabalho.** Saúde Coletiva, 2019, Rio de Janeiro, 27 (4): 420-426.

COSTA, P. C. P; GARCIA, A. P. R. F; TOLEDO, V. P. **Acolhimento e Cuidado de Enfermagem: Um Estudo Fenomenológico.** Texto Contexto Enferm, 2016; 25(1):e4550015.

COUTINHO, L. R. P; BARBIERI, A. R; SANTOS, M. L. de M. dos. **Acolhimento na Atenção Primária à Saúde: revisão integrativa.** Saúde debate, v. 39, n. 105, p. 514-24, 2015.

CUNHA, A. M. **Acolhimento ao usuário na ESF.** Centro Universitário UNIVATES.

GONZAGA, J. C. de O. **Acolhimento na percepção do usuário do SUS: uma revisão crítica.** Universidade Federal da Paraíba. Centro de Ciências da Saúde.

LOPES, A. S; VILAR, R. L. A; MELO, R.H.V; FRANÇA, R. C. S. **O acolhimento na Atenção Básica em saúde: relações de reciprocidade entre trabalhadores e usuários.** Saúde Debate. Rio de Janeiro, V. 39, N. 104, P. 114-123, JAN-MAR 2015.

MARANHA, N. B; SILVA, M. C. A; BRITO, I. C. **A consulta de enfermagem no cenário da atenção básica e a percepção dos usuários: revisão integrativa.** Academus Revista Científica da Saúde, v.2, n.1, jan./abr. 2017.

MATUMOTO S, Fortuna C.M, Kawata L.S, Mishima S.M, Pereira M.J.B. **A prática clínica do enfermeiro na atenção básica: um processo em construção.** Rev Latino-Am Enfermagem. 2011; 19 (1): 123-30.

MOTA, P. de P. **O acolhimento como ferramenta estratégica para a reorganização do processo de trabalho no programa de saúde da família: relato de experiência.** Universidade Federal de Minas Gerais.

OYAMA, S. M. R; ROCHA, A. L. de M; CAMARGO, L. L; OLIVEIRA, R. D. A. **Análise da percepção do acolhimento pelos usuários de uma unidade básica de saúde de Jundiá.** REVA Acad. Ver. Cient. da Saúde. Rio de Janeiro, RJ, v.2, n.3, p.01-09, set./dez. 2017.

Juliana de Moura PINTO; Maria Eduarda Fernandes PEDROSA; Karina Maria Mesquita da SILVA; Miguel Emilio Sarmiento GENER. Atribuições da Enfermagem e a Importância do Acolhimento do Enfermeiro na Atenção Básica: Uma Revisão Bibliográfica Integrativa. JNT- Facit Business and Technology Journal. QUALIS B1. 2021. Maio. Ed. 26. V. 1. Págs. 200-211. ISSN: 2526-4281 <http://revistas.faculdefacit.edu.br>. JNT. E-mail: jnt@faculdefacit.edu.br.

SOUSA, A. B. dos S; OLIVEIRA, L. K. P; SCHNEID, J. L. Acolhimento realizado na atenção básica pela equipe de enfermagem ao paciente portador de transtorno mental: uma revisão teórica. Revista Amazônica Science & Health. 2016 Jul/Set.

SOUZA M.G, M. E.N,T, E. N.A. Percepções de enfermeiros sobre seu trabalho na estratégia saúde da família. Texto Contexto Enferm. 2013 Jul-Set; 22 (3): 772-9.

SANTOS, M; WEINRICH, V. Processo de Acolhimento em Unidades Básicas de Saúde: uma revisão de literatura. Uniedu, 2016.

SANTOS, R. C. de A; MIRANDA, F. A. N. Importância do Vínculo entre Profissional-usuário na Estratégia de Saúde da Família. Revista de Enfermagem da UFSM, 2016 Jul/Set.;6 (3): 350-359.

SILVA, A. C. F. Acolhimento em uma unidade de estratégia saúde da família em Contagem – Minas Gerais: Uma proposta de organização da assistência. Universidade Federal de Minas Gerais.