



# BOLETIM INFORMATIVO SABERES PLURAIS



## O ACOLHIMENTO E O TRABALHO DE ENFERMEIROS NA ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA: PRÁTICAS DE CUIDADO\*

Fabiane Cristina Enzweiler, Cristine Maria Warmling, Fabiana Schneider Pires

O objetivo do estudo foi compreender o trabalho de enfermeiros e o uso das tecnologias de cuidado para suas práticas na Rede de Atenção de Saúde em um município do Vale do Rio Sinos, Rio Grande do Sul.

### Nesta edição

1. Contextualização dos participantes e da rede de atenção do município
2. Compreensão da prática profissional
3. Acolhimento como prática de cuidado na Atenção Básica
4. Dos protocolos à prática: a construção de uma tecnologia de cuidado
5. Acolhimento e encontros intersubjetivos: espaço de produção de si
6. Considerações sobre o estudo
7. Referências

A Estratégia de Saúde Família (ESF) do município de estudo é composta por 37 equipes multiprofissionais, e possui como corresponsável pela gestão da Atenção Básica (AB) uma entidade jurídica sem fins lucrativos.

As informações aqui apresentadas foram produzidas por meio de entrevista semiestruturada entre os meses de agosto e setembro de 2019.

Participaram das entrevistas 26 enfermeiros das equipes de ESF, que estavam trabalhando nas Unidades Básicas de Saúde com Estratégia de Saúde da Família no momento da produção de dados, e que aceitaram participar da pesquisa.

\*Este número do Boletim Informativo Saberes Plurais originou-se do estudo 'O Acolhimento e o trabalho de enfermeiros na Estratégia de Saúde da Família: práticas de cuidado', inscrito e aprovado no Comitê de Pesquisa da Faculdade de Medicina da UFRGS e no Comitê de Ética (CEP) da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), no sistema CEP/CONEP, através de cadastro na Plataforma Brasil (CAAE: 17459019.7.0000.5347) e aprovado de acordo com o Parecer nº 3.506.734.

---

A Atenção Básica caracteriza-se por um conjunto de ações de saúde, no âmbito individual e coletivo, que abrangem a promoção e a proteção da saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação, redução de danos, e a manutenção da saúde com o objetivo de desenvolver uma atenção integral que impacte na situação de saúde e na autonomia das pessoas e nos determinantes e condicionantes de saúde das coletividades (BRASIL, 2013).

---

*“Eu vejo a profissão de extrema importância (enfermagem), porque tem um olhar totalmente diferenciado das outras profissões da área da saúde, nós temos um olhar mais humano com foco geral no usuário, vemos o usuário como um todo, não trata ele por partes, a gente é formado para ter esse olhar muito humano” (ENF17).*

---

## 1. Contextualização dos participantes e da rede de atenção do município

A Atenção Básica tem sido a porta de entrada dos serviços, que integram e coordenam o cuidado, atendendo às diversas necessidades de saúde da população. As ESF trabalham com um território de abrangência definido e são responsáveis pelo cadastramento e o acompanhamento da população vinculada a cada área. As equipes das ESF são compostas, no mínimo, por um médico, um enfermeiro, um técnico/auxiliar de enfermagem e de quatro a seis Agentes Comunitários de Saúde.

A cobertura populacional da AB no município de estudo é de 99,05%, sendo 60,94% contemplada pela estratégia de saúde da família. O enfermeiro para atuação no município, de acordo com os editais dos processos seletivos da AB, está a obrigatoriedade de pós-graduação em saúde da família ou afim.

## 2. Compreensão da prática profissional

Os enfermeiros relatam em sua prática de trabalho a criação de vínculos com a população, a valorização e reconhecimento, assim como outros elementos subjetivos constituídos a partir de relações interpessoais. As dimensões da experiência humana na atividade de trabalho são subjetivas, é o “uso de si” de cada trabalhador. Entre as dificuldades da prática está o número elevado de acolhimentos e a centralização do atendimento no trabalho do enfermeiro, gerando uma carga de trabalho aumentada. A realização desta atividade não deve estar restrita somente a um profissional de saúde da equipe, todos devem estar envolvidos no processo de acolher. Nas práticas discursivas dos enfermeiros é recorrente a preocupação e o desgaste que as equipes de saúde incompletas causam, principalmente quando falta a figura do médico, que entre suas atividades desenvolve o papel na retaguarda do acolhimento realizado pelo enfermeiro.

### 3. Acolhimento como prática de cuidado na Atenção Básica

*“No acolhimento se trabalha com os protocolos, o enfermeiro tem uma atuação mais ampliada, ele consegue resolver várias situações do dia a dia [...] como exames laboratoriais [...] hoje tem autonomia” (ENF23).*

A prática do acolhimento ocorre em todas as ESF, para o atendimento de demanda espontânea e de forma aberta aos usuários. O acolhimento é centrado no enfermeiro, mas outros profissionais, como técnicos/auxiliares de enfermagem o realizam de maneira pontual, com escuta da queixa principal, verificação dos sinais vitais e encaminhamentos, geralmente para consulta com enfermeiro ou médico.

### 4. Dos protocolos à prática: a construção de uma tecnologia de cuidado

*“É muita demanda de pacientes no acolhimento, você não consegue dar conta, não consegue fazer com qualidade este acolhimento [...] você não consegue ouvir todas essas pessoas, você faz de conta que ouve, porque você tem se ser rápida no seu raciocínio, o atendimento ter que ser rápido [...] e o acolhimento é um momento de escuta do paciente [...]” (ENF18).*

O acolhimento é uma tecnologia do cuidado, utilizado na prática diária das ESF, constituindo-se por vezes como uma etapa da atividade ou do serviço. Os protocolos de enfermagem na AB promovem a padronização de procedimentos e atividades, norteando o trabalho do enfermeiro, provendo autonomia, segurança e compromisso ético, propiciando ao usuário uma atenção de qualidade.

### 5. Acolhimento e encontros intersubjetivos: espaço de produção de si

Os enfermeiros além de operadores de um saber técnico, se relacionam com os usuários e a equipe de forma afetiva. A produção de sentidos, como o vínculo, e a autonomia profissional no ambiente de trabalho modificam as atividades desenvolvidas, gerando uma singularidade que busca apreender a produção de si no trabalho, a renormalização das práticas, o uso de normas e protocolos a partir de um percurso. Nesta dimensão individual e subjetiva, do uso de si no trabalho e na relação do trabalhador de saúde e a produção de cuidado se produz uma parte das práticas do enfermeiro na AB.

## 6. Considerações sobre o estudo

---

*“Isso é muito bom (acolhimento), porque temos os protocolos, a gente se sente um pouco empoderada, se sente um pouco protegido pelos protocolos de enfermagem que a gente tem aqui, que são vários graças a Deus. Para a solicitação de exames, tu tem o poder de avaliar o exame e ver a alteração ou não e encaminhar para o médico. Eu acho que isso é muito bom para nosso trabalho, por isso que a gente consegue dar o devido seguimento, porque se não fosse os protocolos nós estaríamos de mãos atadas” (ENF01).*

---

*Não existe situação de trabalho que não convoque dramáticas do uso de si, as quais se prendem aos horizontes de uso dentro dos quais cada um avalia a trajetória e o produto, ao mesmo tempo individual e social, do que é levado a fazer (SCHWARTZ, 1998).*

---

O Acolhimento pode ser compreendido em diferentes dimensões: como tecnologia para o trabalho, como o uso de si por. Assim, é potente para estabelecer uma relação intersubjetiva, produzindo efeitos que ultrapassam a assistência, criando espaços de produção de si no trabalho. O uso da tecnologia como ferramenta de trabalho transforma o trabalhador em um ser do cuidado em saúde, abrindo espaços para os processos de subjetivação e para as negociações do uso de si por si e o uso de si por outros em seu cotidiano de trabalho.

Os processos de subjetivação dos trabalhadores constituem-se em modos intra/intersubjetivos, repletos de tensionamentos, deflagrados por um universo crescente de pontos: a precarização do trabalho, as demandas da população, o sucateamento do SUS, entre outras dificuldades que povoam mentes e corpos dos trabalhadores da saúde.

O enfermeiro no cotidiano do trabalho em saúde, especialmente na esfera da atenção primária, é necessário rever procedimentos estereotipados e abrir espaço para as negociações dos usos de si - simultaneamente, usos de si por outros - e uso de si por si na esfera individual e coletiva. As práticas humanizadoras, como o acolhimento precisam ser analisadas junto às suas especificidades e envolve um comprometimento de capacidades físicas e psíquicas, intelectual e emocional, incluindo troca de afetos e de saberes.

## 7. Referências

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Acolhimento à demanda espontânea**. Cadernos de Atenção Básica n. 28. 1. ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2013.

SCHWARTZ, Y. Os ingredientes da competência: um exercício necessário para uma questão insolúvel. **Educ. Soc.**, Campinas, v. 19, n. 65, p. 101-140, dez. 1998.