

GESTÃO DO ATENDIMENTO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA: ANÁLISE DO FLUXO DE ACOLHIMENTO NAS UBS DE PASSOS (MG)

**SERVICE MANAGEMENT IN PRIMARY CARE: ANALYSIS OF THE
WELCOMING FLOW IN THE UBS OF PASSOS (MG)**

Ciências Sociais Aplicadas • 20/10/2026

REGISTRO DOI: [10.70773/revistatopicos/792526117](https://doi.org/10.70773/revistatopicos/792526117)

Adilson Alves da Silva¹

Hugo Marques da Silva²

James Fernandes Raphanhin³

RESUMO

Este estudo analisou o processo de acolhimento em três Unidades Básicas de Saúde (UBS) do município de Passos (MG), buscando compreender seu funcionamento e identificar as principais dificuldades encontradas no atendimento à população. A pesquisa adotou abordagem qualitativa e descritiva, com realização de entrevistas por meio de questionário contendo 16 perguntas, respondido por 19 profissionais das unidades pesquisadas. Os resultados demonstraram que o acolhimento é compreendido pelos profissionais como um processo que envolve recepção, escuta, orientação, avaliação, priorização e encaminhamento, sendo valorizados aspectos como respeito, atenção, paciência e humanização. Entretanto, foram identificados obstáculos relacionados principalmente ao tempo de espera, alta demanda, insuficiência de profissionais, sobrecarga das equipes, dificuldades de comunicação, limitações estruturais e acesso a especialistas. Entre as principais sugestões apresentadas pelos profissionais destacam-se o aumento do quadro de funcionários, melhoria dos fluxos e da comunicação, capacitação das equipes e melhorias na estrutura das unidades. Conclui-se que o acolhimento nas UBS estudadas apresenta práticas alinhadas aos princípios de humanização e escuta qualificada, porém sua efetividade depende também de uma gestão adequada de pessoas, processos, recursos e infraestrutura.

Palavras-chave: Atenção Primária à Saúde; Acolhimento; Gestão em Saúde; Unidades Básicas de Saúde; Humanização.

ABSTRACT

This study analyzed the reception and welcoming process in three Basic Health Units (UBSs) in the municipality of Passos, Minas Gerais, aiming to understand how the process operates and identify the

main difficulties encountered in providing care to the population. A qualitative and descriptive approach was adopted, using interviews conducted through a questionnaire containing 16 questions, answered by 19 professionals from the units studied. The results showed that healthcare professionals understand welcoming as a process involving reception, listening, guidance, assessment, prioritization, and referral, with emphasis on respect, attention, patience, and humanization. However, significant obstacles were identified, mainly related to waiting times, high demand, insufficient staffing, team overload, communication difficulties, structural limitations, and limited access to specialists. The main suggestions presented by the professionals included increasing the number of employees, improving service flows and communication, providing staff training, and improving the physical structure of the units. It is concluded that the welcoming practices in the UBSs studied are aligned with the principles of humanization and qualified listening; however, their effectiveness also depends on adequate management of people, processes, resources, and infrastructure.

Keywords: Primary Health Care; Welcoming; Health Management; Basic Health Units; Humanization.

1. INTRODUÇÃO

A Atenção Primária à Saúde (APS) constitui um componente central da organização do Sistema Único de Saúde (SUS), ao articular acesso, acompanhamento longitudinal e coordenação do cuidado. Nesse contexto, o acolhimento ultrapassa a recepção administrativa e envolve escuta qualificada, identificação das necessidades, orientação e encaminhamento dos usuários (Brasil, 2004; Solla, 2005).

A organização do acolhimento também envolve desafios de gestão: distribuição de pessoal, definição de fluxos, comunicação entre profissionais e capacidade de resposta à demanda. A literatura destaca o papel das relações entre trabalhadores e usuários e a necessidade de reorientação dos processos de trabalho para qualificar o acesso aos serviços (Franco; Bueno; Merhy, 1999; Coelho; Jorge, 2009).

No município de Passos (MG), a investigação da percepção dos trabalhadores de unidades básicas permite identificar dificuldades operacionais e oportunidades de aprimoramento. Assim, pergunta-se como os profissionais compreendem o acolhimento e quais obstáculos relatam no fluxo de atendimento.

O objetivo deste estudo foi analisar, a partir da percepção de profissionais de três UBS de Passos (MG), o funcionamento do acolhimento, as dificuldades relacionadas ao tempo de espera e à organização dos serviços, as práticas de acompanhamento de pessoas com doenças crônicas e as possibilidades de melhoria da gestão dos processos.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

O SUS estrutura-se sobre a universalidade, a integralidade e a descentralização, com atuação relevante dos municípios na organização dos serviços de saúde (Menicucci, 2009). Na Estratégia Saúde da Família (ESF), a atuação de equipes multiprofissionais aproxima a assistência das necessidades territoriais e favorece o acompanhamento contínuo (Brasil, 1997; Starfield, 2002).

O acolhimento é entendido como diretriz de humanização e reorganização do processo de trabalho. Não se confunde com uma

triagem restrita à classificação de sinais e sintomas: envolve postura profissional, escuta, vínculo e responsabilização pelas necessidades apresentadas (Brasil, 2004; Solla, 2005; Scholze; Junior; Silva, 2009).

A efetividade dessas práticas depende de condições organizacionais, como integração das equipes, capacitação, infraestrutura, comunicação e gestão do acesso. Estudos sobre acolhimento na atenção básica destacam que a experiência do usuário e a atuação dos trabalhadores são influenciadas pelo modo de organização dos serviços (Camelo et al., 2016; Giordani et al., 2020).

3. METODOLOGIA

Trata-se de estudo descritivo de abordagem qualitativa, desenvolvido em três Unidades Básicas de Saúde do município de Passos, Minas Gerais, identificadas neste artigo como UBS 1, UBS 2 e UBS 3. A seleção dos participantes foi não probabilística, por conveniência, entre profissionais atuantes nas unidades e envolvidos nas rotinas de acolhimento.

Foram abordadas 39 pessoas: 18 recusaram o convite e duas não atenderam ao critério de tempo mínimo de atuação de três meses, resultando em 19 participantes. O grupo incluiu 13 agentes comunitários de saúde, dois enfermeiros, dois técnicos de enfermagem, um médico e uma recepcionista. Dez participantes atuavam na UBS 1, cinco na UBS 2 e quatro na UBS 3.

A coleta ocorreu por meio de questionário com 16 perguntas abertas, elaborado para a pesquisa e disponibilizado individualmente aos profissionais nas unidades, com recolhimento posterior. O instrumento contemplou recepção, escuta, priorização, fluxo de atendimento, capacitação, acompanhamento de pessoas

com doenças crônicas e sugestões de melhoria. As perguntas constam no Apêndice A.

A pesquisa contou com autorização institucional da Coordenação da Atenção Primária à Saúde da Secretaria Municipal de Saúde de Passos, formalizada em documento assinado, além das autorizações das responsáveis pelas três unidades, conforme informado pelo pesquisador. A participação foi voluntária, com apresentação das informações sobre a pesquisa, e a identidade dos participantes foi preservada na apresentação dos resultados.

As respostas foram organizadas segundo a análise de conteúdo de Bardin (1977), mediante leitura do material, identificação de unidades de sentido e agrupamento em categorias temáticas. As frequências apresentadas expressam o número de participantes cujas respostas foram classificadas em cada categoria, tomando-se 19 como denominador; um mesmo participante poderia contribuir para mais de uma categoria. Os percentuais descrevem exclusivamente o grupo estudado e não representam estimativas para o conjunto das UBS do município.

4. RESULTADOS

Dos 19 participantes, 10 (52,6%) pertenciam à UBS 1, cinco (26,3%) à UBS 2 e quatro (21,1%) à UBS 3. Os agentes comunitários de saúde constituíram a maioria da amostra (13; 68,4%).

Tabela 1. Caracterização dos participantes

Característica	n	%
UBS 1	10	52,6

UBS 2	5	26,3
UBS 3	4	21,1
Agentes comunitários de saúde	13	68,4
Enfermeiros	2	10,5
Técnicos de enfermagem	2	10,5
Médico	1	5,3
Recepcionista	1	5,3

Fonte: dados da pesquisa (2026). Os grupos por UBS e por profissão são distribuições distintas, ambas com total de 19 participantes.

O acolhimento foi descrito como um fluxo que envolve recepção, escuta inicial, avaliação, participação de diferentes profissionais e encaminhamento. Na codificação das respostas, a recepção do usuário apareceu nos 19 formulários, a escuta inicial e a triagem/avaliação em 17, o encaminhamento em 15, a participação da enfermagem em 13 e a participação multiprofissional em dez.

Tabela 2. Elementos do acolhimento mencionados nas respostas

Elemento	UBS 1	UBS 2	UBS 3	Total n (%)
Recepção	10	5	4	19 (100,0)
Escuta inicial	9	4	4	17 (89,5)
Enfermagem	7	3	3	13 (68,4)
Participação multiprofissional	6	2	2	10 (52,6)
Triagem/avaliação	8	5	4	17 (89,5)

Encaminhamento	8	4	3	15 (78,9)
----------------	---	---	---	-----------

Fonte: dados da pesquisa (2026). Percentuais calculados sobre N = 19; categorias não excludentes.

No campo da humanização, os profissionais mencionaram respeito e atenção (17; 89,5%), escuta das queixas (16; 84,2%), atendimento humanizado (14; 73,7%), orientação ao paciente (12; 63,2%), encaminhamento adequado (11; 57,9%) e privacidade (cinco; 26,3%). As respostas também distinguiram acolhimento, relacionado à escuta e orientação, de triagem, associada à avaliação de sinais, sintomas e prioridades; houve, contudo, diferenças individuais na compreensão do fluxo.

Entre as dificuldades relatadas, destacaram-se alta demanda, insuficiência de profissionais, sobrecarga das equipes, comunicação e limitações estruturais. Todos os 19 participantes responderam afirmativamente à pergunta sobre a interferência do tempo de espera na qualidade do atendimento. Esse resultado expressa a percepção de interferência da espera, não uma mensuração objetiva de espera prolongada.

Tabela 3. Dificuldades relatadas pelos participantes

Dificuldade ou percepção	n	%
Interferência do tempo de espera na qualidade	19	100,0
Alta demanda de atendimento	16	84,2
Insuficiência de profissionais/especialistas	15	78,9
Sobrecarga das equipes	12	63,2

Comunicação interna e compreensão do fluxo	9	47,4
Limitações da estrutura física	8	42,1

Fonte: dados da pesquisa (2026). Percentuais sobre N = 19; respostas de categorias múltiplas.

Quanto ao acompanhamento de pessoas com hipertensão e diabetes, foram mencionadas consultas, exames, visitas domiciliares, grupos e monitoramento de pressão arterial e glicemia. Em relação à capacitação, surgiram referências a cursos, treinamentos, reuniões e educação permanente, sem que o estudo tenha medido seus efeitos sobre indicadores assistenciais.

Tabela 4. Propostas de melhoria apontadas pelos profissionais

Proposta	n	%
Ampliar o número de profissionais	16	84,2
Reorganizar o fluxo de atendimento	12	63,2
Melhorar a comunicação	10	52,6
Reduzir o tempo de espera	9	47,4
Melhorar a estrutura física	8	42,1
Reduzir a sobrecarga	7	36,8
Ampliar capacitações	6	31,6
Apoio à saúde mental da equipe	5	26,3
Investir em equipamentos e tecnologia	3	15,8

Fonte: dados da pesquisa (2026). Percentuais sobre N = 19; propostas não excludentes.

5. DISCUSSÃO

Os achados apontam que os profissionais reconhecem o acolhimento como prática que ultrapassa a recepção formal, articulando escuta, orientação e avaliação das necessidades. Essa compreensão é coerente com a Política Nacional de Humanização e com a literatura que concebe o acolhimento como tecnologia relacional e instrumento de reorganização do trabalho em saúde (Brasil, 2004; Coelho; Jorge, 2009).

A recorrência de referências à demanda elevada, ao dimensionamento das equipes e à comunicação sugere que a qualidade do acolhimento não depende apenas de atitudes individuais. O fluxo de atendimento é também um problema administrativo, relacionado à distribuição de tarefas, à coordenação multiprofissional e à disponibilidade de recursos. A organização do trabalho e as relações entre usuários e profissionais são elementos relevantes para o acesso e a resolutividade (Franco; Bueno; Merhy, 1999; Camelo et al., 2016).

O fato de todos os respondentes reconhecerem interferência do tempo de espera na qualidade não significa que todos tenham comprovado espera prolongada nas unidades. A pergunta investigou uma percepção, e não houve cronometragem ou extração de dados operacionais. Portanto, as frequências devem ser interpretadas como relatos dos trabalhadores e não como indicadores objetivos de desempenho.

A necessidade de capacitação, integração e apoio aos trabalhadores também se destacou nas sugestões. Reuniões de equipe, educação permanente, protocolos de orientação e revisão dos fluxos podem ser consideradas alternativas gerenciais, mas sua eficácia precisa ser avaliada em intervenções futuras. A presença dessas propostas no questionário não demonstra, por si só, que sua implementação reduziria filas ou aumentaria a satisfação dos usuários.

As três unidades apresentaram dificuldades semelhantes, embora com amostras pequenas e diferentes entre si. Não é possível estabelecer hierarquias de desempenho ou inferir diferenças estatísticas entre UBS 1, UBS 2 e UBS 3. A concentração de agentes comunitários de saúde na amostra também condiciona o alcance das interpretações.

Do ponto de vista da Administração, os resultados oferecem subsídios para mapear processos, identificar gargalos, aperfeiçoar canais de comunicação, planejar o dimensionamento de pessoal e definir indicadores de monitoramento. A incorporação dessas ações requer avaliação contextualizada da capacidade instalada, dos recursos disponíveis e das necessidades dos usuários.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo analisou a percepção de 19 profissionais de três UBS de Passos (MG) sobre o acolhimento na Atenção Primária à Saúde. As respostas associaram o acolhimento à recepção, à escuta qualificada, à orientação, à avaliação e ao encaminhamento, com destaque para respeito e humanização. Também evidenciaram dificuldades percebidas relacionadas à demanda, ao número de profissionais, à sobrecarga, à comunicação e à estrutura física.

Entre as propostas apresentadas, sobressaíram a ampliação das equipes, a reorganização dos fluxos e a melhoria da comunicação. Tais sugestões podem orientar diagnósticos e planos de ação gerencial, desde que sejam acompanhadas de indicadores e avaliação dos resultados.

As conclusões restringem-se às percepções dos profissionais participantes, selecionados por conveniência. Não foram entrevistados usuários, nem mensurados tempos reais de espera. Recomenda-se que pesquisas posteriores integrem diferentes perfis profissionais, a perspectiva dos usuários e indicadores objetivos de acesso e qualidade do atendimento.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANSELMO, Maria Elenir de Oliveira; FAUSTINO-SILVA, Daniel Demétrio. Acolhimento na atenção básica à saúde: desafios e possibilidades para sua implementação e consolidação. *Saberes Plurais Educação na Saúde*, v. 8, n. 1, e138256, 2024. DOI: 10.54909/sp.v8i1.138256.

BARBOSA, Emanuelle Mistica Santiago de Sousa; GUTERRES, Michelli Amorim Souza. Acolhimento de enfermagem na atenção básica. *Revista FT*, v. 30, n. 158, 2026. DOI: 10.69849/qnyvgh76.

BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 1977.

BAZILIO, Jennifer et al. Simulação in situ como estratégia potencializadora da prática do acolhimento na Atenção Primária a Saúde. *Research, Society and Development*, v. 9, n. 12, p. e2429128185-e2429128185, 2020. BRASIL. Ministério da Saúde. *Acolhimento nas práticas de produção de saúde*. 2. ed. Brasília: Ministério da Saúde,

2011. BRASIL. Ministério da Saúde. Programa Saúde da Família. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 1997. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cd09_16.pdf. Acesso em: 25 mar. 2026. BRASIL. Ministério da Saúde. Qual é o parâmetro populacional das equipes de Saúde da Família? Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2025. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/saps/esf/equipe-saude-da-familia/faq/qual-e-o-parametro-populacional-das-esf>. Acesso em: 24 ago. 2026. BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção Primária à Saúde. Portaria nº 161, de 10 de dezembro de 2024. Institui o Componente Vínculo e Acompanhamento Territorial no financiamento da APS. Diário Oficial da União, Brasília, 2024. BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. HumanizaSUS: Política Nacional de Humanização: a humanização como eixo norteador das práticas de atenção e gestão em todas as instâncias do SUS. 20p. Brasília: Ministério da Saúde, 2004.

CAMELO, Marina Shinzato et al. Acolhimento na atenção primária à saúde na ótica de enfermeiros. Acta Paulista de Enfermagem, v. 29, p. 463-468, 2016.

CASTRO, CM; QUEIROZ, RCS; THOMAZ, EBAF; TONELLO, AS. Satisfação dos usuários e fatores associados com as equipes de saúde bucal. Revista Eletrônica Acervo Saúde, v. 24, n. 8, p. e14745, 2024. Disponível em: <https://acervomais.com.br/index.php/saude/article/view/14745>

CLEMENTINO, Francisco de Sales; Gomes, Luciano Bezerra, et al. Acolhimento na Atenção Básica: Análise a partir da avaliação externa

do Programa de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ-AB). Rev. Saúde Ciênc. 4(1):62-80. 2015.

COELHO, Márcia Oliveira; JORGE, Maria Salete Bessa. Tecnologia das relações como dispositivo do atendimento humanizado na atenção básica à saúde na perspectiva do acesso, do acolhimento e do vínculo. Ciênc. Saúde coletiva [online]. 2009, vol.14, suppl.1, Rio de Janeiro. pp. 1523-1531. ISSN 1413-8123. doi: 10.1590/S1413-81232009000800026.

FERREIRA, Maria de Lourdes da Silva Marques; PENQUES, Rosana Maria do Vale Barreira; MARIN, Maria José Sanches. Acolhimento na percepção dos enfermeiros da Atenção Primária à Saúde. Aquichan, v. 14, n. 2, p. 216-225, 2014.

FIGUEREDO, Eliza Vitória Nascimento et al. Acolhimento na atenção primária à saúde: uma perspectiva de humanização. Revista JRG de Estudos Acadêmicos, v. 7, n. 15, e151415, 2024. DOI: 10.55892/jrg.v7i15.1415.

FILHO, José Adelmo da Silva; BEZERRA, Adriana de Moraes. Acolhimento em Saúde Mental na atenção primária a saúde: Revisão Integrativa. ID on line. Revista psicologia, v. 12, n. 40, p. 613-627, 2018.

FRANCO, Túlio Batista; BUENO, Wanderley Silva; MERHY, Emerson Elias. O acolhimento e os processos de trabalho em saúde: o caso de Betim, Minas Gerais. Campinas: UNICAMP, 1999.

FUHRMANN, Nadia Lucia. Programa Saúde da Família:viabilizando a saúde pública universalizada no Brasil. Revista Virtual Textos & Contextos, [S.l], dez.2003. GDF. Secretaria de Estado de Saúde. Subsecretaria de Atenção Integral à Saúde. Comissão Permanente

de Protocolos de Atenção à Saúde. Protocolo de Acesso da Atenção Primária à Saúde do Distrito Federal - APS/DF. 40p. Brasília: DODF N° 238, 2018.

GIORDANI, Jessye Melgarejo do Amaral et al. Factors associated with service user embracement by primary health care teams in Brazil, 2012: a cross-sectional study. *Epidemiologia e Serviços de Saúde*, v. 29, p. e2019468, 2020.

GONDIM, Ana Paula Soares; ANDRADE, João Tadeu. Cuidado humanizado na atenção primária à saúde: demanda por serviços e atuação profissional na rede de atenção primária à saúde–Fortaleza, Ceará, Brasil. *Revista Portuguesa de Saúde Pública*, v. 32, n. 1, p. 61-68, 2014.

JANUÁRIO, TGFM et al. Escuta e valorização dos usuários: concepções e práticas na gestão do cuidado na Estratégia Saúde da Família. *Ciência & Saúde Coletiva* [online]. v. 28, n. 8, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1413-81232023288.05952023>.

LOPES, Adriana Santos et al. O acolhimento na Atenção Básica em saúde: relações de reciprocidade entre trabalhadores e usuários. *Saúde em debate*, v. 39, p. 114-123, 2015.

MÂNGIA, Elisabete Ferreira; SOUZA, Damaris Cecchetti de; MATTOS, Marcia Fernandes de; HIDALGO, Valéria Camanho. Acolhimento: uma postura, uma 34 estratégia. *Revista de Terapia Ocupacional da Universidade de São Paulo*. 2002, vol. 13, n.1. São Paulo. ISSN 1415-9104.

MENICUCCI, Telma Maria Gonçalves. O Sistema Único de Saúde, 20 anos: balanço e perspectivas. *Cadernos de Saúde Pública*, Rio de

Janeiro, v. 25, supl. 1, p. S6-S9, 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csp/a/jjYrqX6JTYN8cDWFdNXKtYC/>. Acesso em: 25 mar. 2026.

MONTEIRO, DLA; PADILHA, WWN. Satisfação dos usuários com a qualidade da Atenção Primária à Saúde no estado da Paraíba: estudo transversal. *Physis: Revista De Saúde Coletiva*, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0103-7331202333018>

OLIVEIRA, Henrique Alves de et al. Impacto financeiro das ações de medicina preventiva no sistema de saúde. *Brasilian Journal of Surgery and Clinical Research- BJSCR*, ano 2021, v.36, n.3, p. 57-61, 19 out. 2021. Disponível em: https://www.mastereditora.com.br/periodico/20211106_132714.pdf

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. Atenção primária à saúde. Washington, DC, 2026. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/topicos/atencao-primaria-saude>. Acesso em: 26 mar. 2026.

PINHEIRO, Brena Tallita Silva et al. Características e desafios na gestão da saúde: um estudo com gestores de Unidades Básicas de Saúde no município de Augusto Corrêa-PA, Brasil. *Revista Visão: Gestão Organizacional*, v. 14, n. 1, e3633, 2025. DOI: 10.33362/visao.v14i1.3633.

ROSSMANN, Daniely Machado Lourenço et al. A percepção dos profissionais de uma Unidade de Saúde da Família sobre o acolhimento e sua interface com os atributos da Atenção Primária à Saúde. *Práxis em Saúde*, v. 4, n. 1, p. 01-14, 2026. DOI: 10.56579/prxis.v4i1.2654.

SCHOLZE, Alessandro da Silva; JUNIOR, Carlos Francisco Duarte; SILVA, Yolanda Flores. Trabalho em saúde e a implantação do acolhimento na atenção primária à saúde: afeto, empatia ou alteridade?. Interface-Comunicação, Saúde, Educação, v. 13, p. 303-314, 2009.

SILVA, Larissa Ádna Neves et al. Acesso e acolhimento na Atenção Básica da região Oeste do Pará. Saúde em Debate, v. 43, p. 742-754, 2019.

SOUSA, Allan Nuno Alves de; SHIMIZU, Helena Eri. Como os brasileiros acessam a Atenção Básica em Saúde: evolução e adversidades no período recente (2012-2018). Ciência & Saúde Coletiva, v. 26, p. 2981-2995, 2021.

STARFIELD, Barbara. Atenção primária: equilíbrio entre necessidades de saúde, serviços e tecnologia. Brasília: UNESCO, Ministério da Saúde, 2002.

TAVARES, Maria de Fátima Lobato; MENDONÇA, Maria Helena Magalhães de; ROCHA, Rosa Maria da. Práticas em saúde no contexto de reorientação da atenção primária no Estado do Rio de Janeiro, Brasil, na visão das usuárias e dos profissionais de saúde. Cadernos de Saúde Pública, v. 25, n. 5, p. 1054-1062, 2009. DOI: 10.1590/S0102-311X2009000500012.

TEIXEIRA, C.F; COSTA, E.A. Vigilância da saúde e vigilância sanitária: concepções, estratégias e práticas. Texto preliminar elaborado para debate no 20º Seminário Temático da Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Brasília, 2003. (Cooperação Técnica ISC/Anvisa).

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS PROFISSIONAIS DAS UBS

1. Quanto tempo trabalha nesta Unidade de Saúde?
2. Como os pacientes são recebidos ao chegarem na UBS?
3. Quais profissionais participam diretamente do processo de acolhimento?
4. Existe algum protocolo ou norma para orientar o acolhimento dos pacientes? Como funciona?
5. De que forma é realizada a escuta das necessidades dos pacientes durante o atendimento?
6. Como são identificados os casos considerados urgentes ou prioritários?
7. Quais são as maiores dificuldades enfrentadas pela equipe no acolhimento dos usuários?
8. O tempo de espera interfere na qualidade do atendimento? Por que?
9. Há capacitações ou treinamentos para melhorar o acolhimento na UBS?
10. De que maneira a equipe organiza os atendimentos de pacientes com doenças crônicas, como hipertensão e diabetes?

11. O paciente recebe orientações após o acolhimento? Quais tipos de orientações são mais comuns?

12. Na sua opinião, o que é possível ser feito para aperfeiçoar o acolhimento?

13. Você se sente preparado para fazer a atenção qualificada do paciente?

14. O que poderia ser feito para melhorar o acolhimento?

15. Existe diferença entre triagem e acolhimento? Qual é a diferença?

16. O que você mudaria no trabalho de sua equipe se você pudesse?

¹ Graduando em Administração, Universidade do Estado de Minas Gerais (UEMG), Unidade Passos. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#).

² Mestre, Universidade do Estado de Minas Gerais (UEMG), Unidade Passos. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#).

³ Especialista e professor, Universidade do Estado de Minas Gerais (UEMG), Unidade Passos. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#).