

# PROJETO APLICATIVO E A HUMANIZAÇÃO NO SUS: A EXPERIÊNCIA DE ACADÊMICOS DE MEDICINA

APPLICATION PROJECT AND HUMANIZATION AT SUS: THE EXPERIENCE OF UNDERGRADUATE MEDICAL STUDENTS

PROYECTO DE APLICACIÓN Y PROCESO DE HUMANIZACIÓN DE SISTEMA ÚNICO DE SALUD (SUS): LA EXPERIENCIA DE LOS ESTUDIANTES DE MEDICINA DE PREGRADO

Natália Martins de Aguiar\*, Maria Eduarda Cella Tozetto\*, Fernanda Aparecida Novelli Sanfelice\*\*

## Resumo

**Introdução:** Problemas de comunicação entre usuários e profissionais das unidades de saúde evidenciam comprometimento no atendimento de qualidade à população. Nesse sentido, acadêmicos de medicina, do interior paulista, aplicaram um Projeto Aplicativo, que consiste num método de intervenção na realidade, buscando aprimorar essa relação e vínculo entre usuários do sistema de saúde e profissionais da unidade de saúde. **Objetivo:** Avaliar a efetividade de uma capacitação feita por estudantes de medicina, por meio do Projeto Aplicativo, associado aos Procedimentos Operacionais Padrões (POPs), em uma Unidade Básica de Saúde da família (UBSF), visando melhorar o atendimento e a escuta qualificada no ambiente das unidades e promover saúde de forma mais humanizada. **Método:** Pela disciplina "Programa de Integração Comunitária", em uma Unidade Básica de Saúde da Família, estudantes de medicina aplicaram uma atividade prática intitulada "dinâmica do barco", a partir da explicação dos POPs administrativos, viabilizando formular o Projeto Aplicativo. A dinâmica buscou demonstrar a importância da escuta qualificada para um bom trabalho em equipe entre os funcionários da unidade, a partir de procedimentos de padronização dos atendimentos administrativos que a gestão da unidade já teria que aplicar na UBSF, para facilitar os agendamentos e consultas dos usuários, conhecidos como POPs. **Resultado:** Observou-se maior entendimento e consequente responsabilidade social dos funcionários e trabalhadores da UBSF quanto à importância do acolhimento e escuta qualificada oferecidos aos usuários da unidade, pela dinâmica e a aplicação dos POPs de forma interativa entre eles. **Conclusão:** Os funcionários perceberam a importância do vínculo criado entre o usuário e o trabalhador e revelaram uma maneira empática de lidar com a dificuldade de compreensão do outro funcionário no momento da dinâmica, demonstrando a importância do Projeto Aplicativo na Atenção Básica (AB). Dessa forma, infere-se que o Projeto Aplicativo é uma capacitação essencial para os usuários de Saúde, pois visa promover um melhor meio de convivência na unidade de saúde, com base no acolhimento e escuta qualificada, proporcionando responsabilidade e comprometimento com a saúde de forma igualitária entre funcionário e paciente do Sistema Único de Saúde (SUS).

**Palavras-chave:** Escuta qualificada. Atendimento. Acolhimento. Usuário.

## Abstract

**Introduction:** Communication problems between users and professionals of health units show commitment to quality care to the population. In this sense, medical academics from the interior of São Paulo State applied an Application Project, which consists of a method of intervention in reality, seeking to improve this relationship and bond between health system users and health unit professionals. **Objective:** To evaluate the effectiveness of a training done by medical students, through the Application Project, associated with Standard Operating Procedures (Pops), in a Basic Family Health Unit (UBSF), aiming to improve the service and qualified listening in the environment of the units and promote health in a more humanized way. **Method:** By the discipline "Community Integration Program", in a Basic Family Health Unit, medical students applied a practical activity entitled "boat dynamics", from the explanation of the administrative Pops, making it possible to formulate the Application Project. The dynamic sought to demonstrate the importance of qualified listening for good teamwork among employees of the unit, from procedures of standardization of administrative care that the management of the unit would already have to apply in UBSF, to facilitate user scheduling and queries, known as Pops. **Result:** There was a greater understanding and consequent social responsibility of the employees and workers of UBSF regarding the importance of welcoming and qualified listening offered to the users of the unit, by the dynamics and the application of Pops in an interactive way among them. **Conclusion:** The employees realized the importance of the bond created between the user and the worker and revealed an empathic way of dealing with the difficulty of understanding the other employee at the time of the dynamics, demonstrating the importance of the Primary Care Application Project (PC). Thus, it is inferred that the Application Project is an essential training for Health users, because it aims to promote a better means of coexistence in the health unit, based on welcoming and qualified listening, providing responsibility and commitment to health in an equal way between employee and patient of the Unified Health System (SUS).

**Keywords:** Qualified listening. Medical care. User embracement. User.

## Resumen

**Introducción:** Los problemas de comunicación entre usuarios y profesionales en las unidades de salud muestran un compromiso con la calidad del servicio que se brinda a la población. En este sentido, estudiantes de medicina del interior paulista desarrollaron un Proyecto de Aplicación, que consiste en un método para realizar una intervención en la vida de esta población buscando mejorar esta relación y el vínculo entre usuarios del sistema de salud y profesionales. **Objetivo:** Evaluar la

\* Acadêmicas do curso de Medicina da FACERES, São José do Rio Preto-SP.

\*\* Enfermeira, mestre em Promoção da Saúde, docente do curso de Medicina da FACERES, São José do Rio Preto-SP. Contato: fersanfe@hotmail.com

efectividad de una capacitación realizada por estudiantes de medicina, a través del Proyecto de Aplicación, asociado a Procedimientos Operativos Estándar (POP's), en una Unidad Básica de Salud de la Familia (UBSF), con el objetivo de mejorar el servicio y la escucha calificada en el entorno de las unidades y promover la salud de una manera más humana. Método: A través de la disciplina "Programa de Integración Comunitaria", en una Unidad Básica de Salud de la Familia, los estudiantes de Medicina aplicaron una actividad práctica denominada "dinámica de botes", basada en la explicación de los POPs administrativos, posibilitando la formulación del Proyecto de Aplicación. La dinámica buscó demostrar la importancia de la escucha calificada para un buen trabajo en equipo entre los empleados de la unidad, con base en procedimientos de estandarización de asistencia administrativa que la gerencia de la unidad ya tendría que aplicar en la UBSF, para facilitar los horarios y consultas de los usuarios, conocido como POP. Resultado: Se logró un mayor entendimiento y consecuente responsabilidad social de los colaboradores y trabajadores de la UBSF sobre la importancia de la escucha acogedora y calificada ofrecida a los usuarios de la unidad, debido a la dinámica y aplicación de los POPs de manera interactiva entre ellos. Conclusión: Los empleados se dieron cuenta de la importancia del vínculo que se crea entre el usuario y el trabajador y revelaron una forma empática de afrontar la dificultad de entender al otro empleado en el momento de la dinámica, demostrando la importancia del Proyecto de Aplicación en Atención Primaria (AB). Así, parece que el Proyecto Aplicación es una formación imprescindible para los usuarios de la Salud, ya que pretende promover una mejor forma de vivir en la unidad de salud, basada en la escucha acogedora y calificada, aportando responsabilidad y compromiso con la salud en igualdad de condiciones entre empleado y paciente del Sistema Único de Salud (SUS).

**Palabras-clave:** Escucha calificada. Atención médica. Acogimiento. Usuario.

## INTRODUÇÃO

A efetividade do atendimento à população das Unidades Básicas de Saúde (UBSs) é, por vezes, comprometida por conta de problemas de comunicação entre os profissionais da saúde e usuários das unidades, visto que muitas necessidades dos pacientes podem não ser atendidas, limitando-as em padrões já delimitados<sup>1</sup>. Portanto, levando em consideração que uma eficiente comunicação favorece o bom funcionamento das UBSs, a elaboração de um projeto que auxilie os profissionais da saúde no aprimoramento de seu ambiente de trabalho pode contribuir para um acolhimento dos usuários e um atendimento das demandas de maneira mais eficiente.

O incentivo à Atenção Básica favorece a articulação, do trabalho da equipe de saúde no território, das ações de prevenção, tratamento, reabilitação e promoção da saúde. A Atenção Básica é descentralizada, e considerada a instalação mais próxima de saúde da população e da comunidade, sendo a porta de entrada principal do Sistema Único de Saúde (SUS) e o elo em comum entre os níveis de atenção básica da saúde<sup>2</sup>.

Desde o surgimento da Estratégia de Saúde da Família (ESF), através do SUS, a Atenção Primária à Saúde vem crescendo e se desenvolvendo cada vez mais, visto que a equipe da ESF realiza atividades de Atenção Básica nas comunidades, cada uma delas referentes a uma determinada unidade de saúde da família<sup>3</sup>. A atenção primária à saúde, sobretudo em sua modelagem ESF, com suas contradições e incompletudes, é o caminho que mais aproximou os

acadêmicos de medicina, participantes deste estudo, de uma formulação e implementação de política pública de saúde que foge à lógica de mercado, e que aproxima a prática médica aos princípios de justiça social impressos na Declaração de Alma-Ata<sup>4</sup>. Com a Atenção Primária, é possível que acadêmicos e profissionais da saúde vivenciem a experiência do acolhimento e escuta ao paciente e, conseqüentemente, se responsabilizem, de maneira efetiva, pela humanização e integralidade do cuidado aos pacientes do SUS<sup>5</sup>.

A implantação da ESF contribuiu com a saúde pública, auxiliando com linguagens e modos diferentes de aplicar saúde nas comunidades, e, para isso, a Atenção Básica necessita, cada vez mais, de maneiras diferentes de zelo aos usuários de saúde. Dessa forma, é relevante a presença ativa do ser humano desenvolvendo capacidades de acolhimento, escuta qualificada e responsabilidade social<sup>6</sup>.

Uma política já existente em cursos na área da saúde é o Projeto Aplicativo. Trata-se de um método que visa produzir intervenções na realidade, a partir de determinadas demandas sociais relacionadas à saúde pública<sup>7</sup>. Com base no Projeto Aplicativo, é viável desenvolver ações para auxiliar os profissionais da saúde na comunicação e acolhimento dos(as) usuários(as) nas UBSs. É possível propor aqui que tal projeto associado aos Procedimentos Operacionais Padrões (POP) pode tornar-se uma ferramenta efetiva para a promoção de práticas de saúde mais humanizadas. Os POPs são orientações para promover a padronização nos atendimentos administrativos das UBSs, permitindo que

funcionários da recepção da Unidade de Saúde facilitem o cadastro e as consultas agendadas de cada paciente<sup>8</sup>. Dessa maneira, a intervenção relatada neste trabalho buscou auxiliar uma Unidade Básica de Saúde da Família (UBSF), no município de São José do Rio Preto-SP, tendo por objetivo aprimorar o acolhimento e a escuta qualificada dentro da UBSF, proporcionando um cuidado humanizado.

A preocupação com o acolhimento na saúde evidencia a importância e o compromisso da Atenção Básica com a boa relação entre profissionais da saúde e usuários, a partir de parâmetros solidários e humanitários, de forma que todos que procuram serviços de saúde tenham atendimento universal e qualificado<sup>9</sup>. Nesse sentido, o acolhimento nos serviços de saúde além de proporcionar esse elo com o paciente, contribui para qualificar o SUS, possibilitando maior resolutividade, ao passo que os profissionais possam realizar articulações para melhor encaminhamento dos pacientes e favorecer o direito humano do atendimento<sup>10</sup>.

Vale destacar que o acolhimento e a escuta qualificada no âmbito do SUS são diretrizes da Política Nacional de Humanização (PNH), que foi criada em 2003 para efetivar os princípios do SUS<sup>9</sup>. A PNH visa efetivar os princípios do SUS nas práticas da atenção básica e desenvolver um sistema de saúde embasado em raízes humanitárias. Dentre as diversas diretrizes que a Política se orienta ela visa, principalmente, promover o acolhimento, à medida que se implanta uma escuta qualificada ao paciente, gestores e colaboradores da Atenção Básica, possibilitando o encontro com a subjetividade do indivíduo, ou seja, com os gestos, palavras, ações e emoções. Dessa forma é possível nortear a produção e gestão dos cuidados em níveis primário, secundário e terciário de Atenção à Saúde<sup>11</sup>.

Ademais, a PNH menciona a necessidade de alcançar escuta qualificada e acolhimento dentro do SUS, visto que, um diálogo efetivo entre paciente e equipe da saúde torna possível o melhor entendimento da realidade do usuário do sistema de saúde, compreendendo-o de forma holística. Com a valorização da comunicação, é evidente que, em

consultas, os profissionais de saúde não devem centrar-se na doença que o paciente apresenta, mas sim no sujeito, pois o(a) paciente/usuário precisa ser mais do que um simples diagnóstico<sup>11</sup>.

Destarte, a boa relação entre trabalhador(a) e usuário(a) na Atenção Básica em Saúde origina o acolhimento necessário dentro do estabelecimento. Nessa lógica, colocando em prática a postura, atitude e tecnologia de cuidado, torna-se mais provável a organização do trabalho em equipe, de um acesso mais humano e, principalmente, de uma inclusão social no SUS<sup>1</sup>.

Por fim, com base em observações e experiência vivenciada por estudantes de medicina, algumas ações foram planejadas pautadas nos princípios do método do Projeto Aplicativo e do POP. Pensando em uma maior efetividade e boa relação entre os usuários, esta intervenção se mostra importante, pois pode auxiliar no acolhimento e escuta humanizada dos(as) usuários(as) da UBSF. Portanto, o objetivo desse trabalho foi relatar a aplicabilidade de um projeto aplicativo pelo qual foi realizada a capacitação da equipe de saúde de uma UBSF, a partir de procedimentos operacionais padrão sobre acolhimento, contribuindo para o aprimoramento da escuta qualificada e humanização do atendimento dos usuários.

## MÉTODO

Trata-se de um estudo descritivo, tipo relato de experiência, sobre a aplicabilidade de um projeto aplicativo.

Sob orientação da professora da disciplina intitulada Programa de Integração Comunitária (PIC) e da gerente da equipe de saúde, estudantes de medicina planejaram uma intervenção em uma UBSF no município de São José do Rio Preto-SP, a partir das orientações dos POPs, através dos quais o Projeto Aplicativo foi desenvolvido e embasado. Os POPs continham 13 passos para fornecer auxílio aos agentes administrativos das recepções das Unidades de Saúde, considerando o grande fluxo e a superlotação.

Quanto à aplicabilidade do projeto aplicativo na Unidade, ocorreu em dois dias distintos, sendo que em ambos os dias, o método foi subdividido em duas etapas:

prática e teórica. Participaram dessa capacitação, no primeiro dia, três funcionários da recepção. Já no segundo dia da ação teve a participação de sete Agentes Comunitários de Saúde (ACS), um enfermeiro e um farmacêutico totalizando doze pessoas.

### **Etapa 1: prática**

Nesta etapa, foi realizada a dinâmica do barco, com a finalidade de salientar a importância do trabalho em equipe e da comunicação assertiva para promoção de um acolhimento e escuta qualificada aos pacientes.

Para iniciar a dinâmica, as pessoas que fizeram treinamento (Agentes Comunitários da Saúde e Administrativos da UBSF) foram divididas em três grupos. Cada grupo recebeu folhas e o objetivo foi fazer um barco de papel de acordo com as recomendações que receberam de seus líderes, cronometrando o tempo de realização de cada barco. Aos líderes coube a responsabilidade de ensinar a montar o barco.

Os instrutores apresentaram os relatórios sobre os grupos e chamaram os líderes para apresentarem seus projetos, elencando qual foi a maior dificuldade deles em repassar as instruções para os seus respectivos grupos. Com isso, mais importante do que a competição da dinâmica foi escutar o que os líderes elencaram acerca das dificuldades enfrentadas e superadas, as estratégias utilizadas para realizar a montagem do barco e como o trabalho em equipe foi importante. Frisou-se como é importante uma comunicação assertiva dentro das UBSs.

### **Etapa 2: teoria**

Como embasamento teórico e material norteador, foram utilizados os POPs produzidos pelo departamento de Atenção Básica do município e disponibilizados pela gerente da Unidade, que continham 13 passos para acolhimento adequado dos usuários nas Unidades de Saúde (US). Nesse viés, os acadêmicos de medicina explicaram e salientaram pontualmente cada passo dos procedimentos operacionais padrões para os funcionários da UBSF.

Com isso, o propósito da dinâmica e da aplicação dos POPs foi destacar à equipe da Unidade de Saúde a importância de seguir os Padrões de Atendimento, para que todos os pacientes tenham o mesmo acolhimento, além de tornar o trabalho deles mais ágil e eficaz.

### **RESULTADOS**

O Projeto Aplicativo é um método de intervenção e transformação da realidade. Dependendo de sua utilidade e ao que está vinculado, o projeto aplicativo como atividade curricular vem auxiliar os processos e as mudanças práticas do sistema de saúde do país. Esse planejamento estratégico pontual para tal problema é muito efetivo, visto que se obtém através dele um estudo qualificado de determinado contexto na prática de saúde. Nessa visão, esse projeto se diferencia de um projeto de pesquisa justamente por abranger de forma mais significativa uma determinada realidade na saúde<sup>7</sup>. Com isso, os POPs utilizados na ação foram o objeto para se aplicar esse método que é o projeto aplicativo.

O primeiro dia da ação foi realizado no dia 11 de abril de 2019, sendo a dinâmica e os POPs aplicados aos três recepcionistas da Unidade de Saúde. Cada aluno ficou responsável por explicar, pontualmente, um tópico do POP e explicou de maneira sucinta o que deve ser feito com a chegada de novos pacientes e qual a importância de um atendimento qualificado e padronizado. Após o término da apresentação dos alunos, o conteúdo foi complementado pela professora que enfatizou o motivo da realização desse projeto. No final, os funcionários deram um *feedback* positivo em relação ao trabalho realizado, visto que seguir as normas impostas na atenção básica é dever dos profissionais que ali atuam.

Já no segundo dia da ação, realizado no dia 18 de abril de 2019, ocorreu a ampliação do projeto para os agentes comunitários, com a inclusão de um enfermeiro e um representante da farmácia. Neste dia foi apresentada a Política Nacional de Humanização (definições, finalidade, princípios e diretrizes), com ênfase no acolhimento e escuta qualificada. Cada aluno demonstrou como esses conceitos devem ser implantados no dia a dia. Os alunos enfatizaram como é

de extrema importância a aplicação desses conceitos na rotina da UBSF, pois é a porta de entrada da Atenção Básica. Logo em seguida, foi realizada a dinâmica do barco com os funcionários. Três grupos foram formados e cada grupo tinha um líder.

Por fim, a dinâmica do barco buscou reforçar a escuta qualificada entre os funcionários, visto que o *feedback* pós projeto aplicativo por parte dos profissionais foi positivo. Esse fato foi reforçado, principalmente, no momento da dinâmica, pois precisaram ter uma escuta qualificada, a qual foi muito significativa para entender cada procedimento que seria realizado. No final, os participantes da dinâmica, após perceberem a dificuldade que tinham em entender o líder, visto que estavam impossibilitados de ter uma comunicação efetiva, notaram o quanto é essencial a escuta qualificada no cotidiano. Nesse sentido, foram frisados pelos próprios funcionários da UBSF, aos quais aplicamos a dinâmica, os benefícios da comunicação através da dinâmica do barco, sendo plausível utilizá-la no ambiente de trabalho.

Visto isso, o Projeto Aplicativo realizado na UBSF pelos acadêmicos de medicina foi essencial para explicar no ambiente prático o acolhimento e escuta qualificada previstos nas diretrizes da Política Nacional de Humanização<sup>9</sup>. Com isso, a intervenção reforça a necessidade de atender a demanda dos pacientes que chegam na UBSF de uma maneira eficiente a fim de direcionar os usuários do SUS de forma mais organizada, facilitando o manejo e a entrada de forma acolhida do paciente. Com isso, esse projeto pode ser um exemplo para outras UBSF's a ser aplicado a todos os funcionários que nela trabalham.

## CONCLUSÃO

Em virtude dos fatos mencionados, o SUS necessita de uma comunicação mais efetiva entre os profissionais de saúde e os usuários.

Nesse intuito, a partir do momento em que a escuta ao paciente é realizada qualificadamente, essa se relaciona com o campo humano subjetivo, pois para a pessoa em sofrimento mental ou físico, ela significa

não só a simples resolução dos problemas do usuário, mas também sintetiza disponibilidade, compreensão, confiança e respeito a ele.

Dessa maneira, os profissionais de saúde que atuam na atenção básica necessitam compreender que o acolhimento e a escuta qualificada são necessários nas Unidades Básicas de Saúde, pois por meio deles será possível criar uma relação de confiança e compromisso entre os usuários e as equipes, visto que esses irão se sentir amparados e satisfeitos com um atendimento que favorece a inclusão e facilita o desenvolvimento da própria autonomia.

Nesse sentido, quando o usuário é escutado ele se sente acolhido, como uma maneira de oferecer-lhe atenção. Assim, tanto a equipe de saúde quanto os usuários que frequentam as UBSF verão mudanças no ambiente de trabalho e de assistência, respectivamente.

Diante disso, a efetivação do acolhimento ao paciente, nos serviços da Atenção Básica de Saúde (ABS), requer um comprometimento, pelos funcionários da UBSF, que excede o conhecimento teórico adquirido por eles, como através da aplicação dos POPs, uma parte do Projeto Aplicativo (PA), para os profissionais de saúde da Unidade, a fim de ter um manejo mais efetivo da demanda dos pacientes, padronizando os atendimentos da administração. Além disso, como complemento desse conhecimento técnico necessário, o PA também busca, como consequência direta, alcançar maior humanidade na ABS. Assim, pretende-se obter uma escuta direcionada e qualificada aos usuários do SUS, a fim dos profissionais da saúde e os respectivos pacientes terem melhor convivência e diálogo. Nesse ínterim, com a aplicação do PA, as alunas concluíram que uma das formas de melhorar a morosidade existente no Sistema Público de Saúde pode ser obtida através da aplicabilidade do PA na prática diária dos funcionários das Unidades, o qual pressupõe maior organização de grandes demandas e acolhimento aos pacientes. De fato, é a melhor escolha para vivenciarmos parte do que o SUS tem a oferecer aos brasileiros.

## REFERÊNCIAS

1. Lopes AS, Vilar RLA, Melo RHV, França RCS. O acolhimento na atenção básica em saúde: relações de reciprocidade entre trabalhadores e usuários. *Saúde Debate* [Internet]. 2015 [citado em 22 nov. 2020]; 39(104):114-23. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-11042015000100114&lng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-11042015000100114&lng=en)
2. Brito GBE, Castelo BABA. Trabalho em equipe na atenção básica à saúde: pesquisa bibliográfica. *Rev Psicol Saúde* [Internet]. 2020 [citado em 22 nov. 2020]; 12(1):143-55. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2177-093X2020000100011&lng=pt](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2177-093X2020000100011&lng=pt)
3. Alves KCG, Guimarães RA, Souza MR, Morais Neto OL. Evaluation of the primary care for chronic diseases in the high coverage context of the Family Health Strategy. *BMC Health Serv Res*. 2019; 19(1):913.
4. Fidelis DAP. Primary health care in Brazil and the 40 years of Alma-Ata: acknowledging the challenges in order to move forward. *Cad Saúde Pública* [Internet]. 2018 [citado em 12 jul. 2020]; 34(8):e00136118. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-311X2018000800201&lng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2018000800201&lng=en)
5. Duarte LPA, Moreira DJ, Duarte EB, Feitosa ANC, Oliveira AM. Contribuição da escuta qualificada para a integralidade na atenção primária. *Rev Gestão Saúde*. 2017; 8(3):414-29.
6. Souza ECF, Vilar RLA, Rocha NSPD, Uchoa AC, Rocha PM. Acesso e acolhimento na atenção básica: uma análise da percepção dos usuários e profissionais da saúde. *Cad Saúde Pública* [Internet]. 2008 [citado em 12 jul. 2020]; 24(Suppl 1):s100-10. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-311X2008001300015&lng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2008001300015&lng=en) 2008;24:S100-S10.
7. Caleman G, Lima VV, Oliveira MS, Silva SF, Massaro A, Gomes R, et al. Projeto aplicativo: termos de referência. São Paulo: Instituto Sírio-Libanês de Ensino e Pesquisa; Ministério da Saúde; 2016.
8. Secretaria da Saúde de São José do Rio Preto. DAB/SMS Gdr. POP Agente Administrativo; 2019.
9. Ministério da Saúde (BR). Humaniza SUS: documento base para gestores e trabalhadores do SUS. 4ª. ed. Brasília (DF): MS; 2008. Série B, Textos Básicos de Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. [Internet]. [citado em 22 nov. 2021]. Disponível em: [http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/humanizausus\\_gestores\\_trabalhadores\\_sus\\_4ed.pdf](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/humanizausus_gestores_trabalhadores_sus_4ed.pdf)
10. Coutinho LRP, Barbieri AR, Dos Santos MLM. Acolhimento na Atenção Primária à Saúde: revisão integrativa. *Saúde Debate*. 2015; 105(39):514-24.
11. Santos A. Escuta qualificada como ferramenta de humanização do cuidado em saúde mental na Atenção Básica. *APS* [Internet]. 2019 [citado em 22 nov. 2020]; 1(2):170-9. Disponível em: <https://apsemrevista.org/aps/article/view/23>.

Envio: 21/01/2021

Aceite: 25/04/2021