

# Análise e Financiamentos das Políticas Públicas

Pedro Fauth Manhães Miranda  
(Organizador)



Pedro Fauth Manhães Miranda  
(Organizador)

# Análise e Financiamentos das Políticas Públicas

Atena Editora  
2019

2019 by Atena Editora  
Copyright © Atena Editora  
Copyright do Texto © 2019 Os Autores  
Copyright da Edição © 2019 Atena Editora  
Editora Executiva: Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Antonella Carvalho de Oliveira  
Diagramação: Natália Sandrini  
Edição de Arte: Lorena Prestes  
Revisão: Os Autores

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores. Permitido o download da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

### **Conselho Editorial**

#### **Ciências Humanas e Sociais Aplicadas**

Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas  
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília  
Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Cristina Gaio – Universidade de Lisboa  
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia  
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice  
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande  
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

#### **Ciências Agrárias e Multidisciplinar**

Prof. Dr. Alan Mario Zuffo – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul  
Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná  
Prof. Dr. Darllan Collins da Cunha e Silva – Universidade Estadual Paulista  
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia  
Prof. Dr. Jorge González Aguilera – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul  
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará  
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas

#### **Ciências Biológicas e da Saúde**

Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás  
Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina  
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria  
Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará

Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte  
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão  
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

### **Ciências Exatas e da Terra e Engenharias**

Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto  
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará  
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte  
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista

### **Conselho Técnico Científico**

Prof. Msc. Abrãao Carvalho Nogueira – Universidade Federal do Espírito Santo  
Prof. Dr. Adaylson Wagner Sousa de Vasconcelos – Ordem dos Advogados do Brasil/Seccional Paraíba  
Prof. Msc. André Flávio Gonçalves Silva – Universidade Federal do Maranhão  
Prof.ª Drª Andreza Lopes – Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Acadêmico  
Prof. Msc. Carlos Antônio dos Santos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Prof. Msc. Daniel da Silva Miranda – Universidade Federal do Pará  
Prof. Msc. Eliel Constantino da Silva – Universidade Estadual Paulista  
Prof.ª Msc. Jaqueline Oliveira Rezende – Universidade Federal de Uberlândia  
Prof. Msc. Leonardo Tullio – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Prof.ª Msc. Renata Luciane Polsaque Young Blood – UniSecal  
Prof. Dr. Welleson Feitosa Gazel – Universidade Paulista

<b>Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)</b>	
A532	Análise e financiamentos das políticas públicas [recurso eletrônico] / Organizador Pedro Fauth Manhães Miranda. – Ponta Grossa, PR: Atena Editora, 2019.  Formato: PDF Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader Modo de acesso: World Wide Web Inclui bibliografia ISBN 978-85-7247-459-7 DOI 10.22533/at.ed.597190  1. Finanças públicas – Brasil. 2. Políticas públicas – Brasil. I.Miranda, Pedro Fauth Manhães.  CDD 336.81
<b>Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422</b>	

Atena Editora  
Ponta Grossa – Paraná - Brasil  
[www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br)  
contato@atenaeditora.com.br

## APRESENTAÇÃO

Políticas públicas são algo onipresente na vida de qualquer pessoa, ainda que por meios bastante diversos, a depender dos objetivos do Estado em que tal indivíduo se encontre. Mas o fato é que, do bem-estar escandinavo ao liberalismo neozelandês, a clara percepção sobre políticas públicas é indispensável para a estabilidade de qualquer Estado. Inclusive, em se tratando do Brasil, o eterno país do futuro – futuro este que parece, a cada dia, mais inatingível.

Assim, muito se fala, muito se ouve e muito se estuda sobre políticas públicas, mas a verdade é que poucas são as certezas sobre elas, porque, em grande parte das vezes, suas análises ficam restritas ao mundo acadêmico e/ou àqueles que já possuem um conhecimento prévio, mais aprofundado, sobre o assunto, e conseguem interpretar melhor os dados existentes. Neste sentido, a iniciativa deste livro, específico sobre a temática das políticas públicas e disponibilizado no acessível formato de e-book, é de inigualável importância.

E, vale ressaltar, a necessidade de um debate responsável e interdisciplinar sobre o assunto é ainda mais urgente nos dias de hoje. Isso porque, atualmente, enxerga-se uma evidente ascensão de críticas (infundadas, na sua maioria) direcionadas não apenas às políticas públicas como um todo, mas também à própria política e à noção de público. E o contraditório é que estes juízos negativos provêm, em geral, de países cujo desenvolvimento socioeconômico se encontra aquém da capacidade de, até mesmo, erradicar a extrema pobreza. Diante desta conjuntura, políticas direcionadas, bem debatidas e formuladas por um público competente e ciente de suas responsabilidades, são cada vez mais imprescindíveis e, ao mesmo tempo, mais rechaçadas.

Deste modo, a realidade brasileira se coloca como obstáculo ao desenvolvimento das políticas públicas como instrumento de mudança emancipatória. A política, em específico, é alvo de desaprovação generalizada, em parte por, geralmente, se voltar aos interesses de poucos, mas também por ser composta de representantes que, contraditoriamente, são pouco representativos da própria população brasileira. Isso sem mencionar os casos de corrupção e outros desvios de conduta bastante reprováveis. Porém, mesmo que os níveis de confiança em relação aos representantes políticos sejam os menores em muito tempo, o cidadão brasileiro permanece na mesma configuração de uma democracia meramente delegativa. Em outras palavras, a cada dois anos votamos nos candidatos “menos piores” e esperamos que, miraculosamente, o país tome seu rumo para o mítico futuro do pleno desenvolvimento – que, vale apontar, traduz-se no imaginário do consumo desenfreado e satisfação das necessidades menos básicas e mais ostentosas do ser humano.

Não obstante, qualquer que seja a meta do cidadão ou cidadã nacional, seria preciso que ele(a) compreendesse a própria cidadania não somente a partir do sufrágio eleitoral – que é, sem dúvida, fundamental, mas não reflete a verdadeira essência

de um regime democrático. A democracia se faz, na verdade, pela atuação direta do povo, de modo a colocar o cidadão na postura ativa de sujeito político, que, conforme se vê atualmente, manifesta-se em passeatas, mas também reconhece a premência de estabelecer uma ponte entre si e seus representantes, em formar coletivos com disposição para atuar junto à sociedade e, principalmente, saber reconhecer no outro, que pensa de forma diferente, também um sujeito político necessitado de boas políticas públicas.

Neste ponto, da caracterização do outro como inimigo, a partir de suas diferenças ideológicas, ao invés de um parceiro, pelas suas semelhanças humanas, tem-se, como consequência, a negação não somente da política, mas também da sua própria condição pública. Afinal, a política é formulada, cotidianamente, por um público e a ele é dirigida. E se este público não se reconhecer como sujeito participante dela, tanto pior para ele, que dela será apartado, mas ainda precisará da política para viver no Brasil, um Estado que, como os demais, se constrói a partir da política – para o bem e para o mal.

O fato é que a ideologia neoliberalizante retirou do povo o seu caráter coletivo e cívico, impingindo-lhe uma noção individualista e anti-estatal. É verdade que a roda viva cotidiana nos leva a trabalhar para comer e dormir, também nos obrigando a comer e dormir para trabalhar, restando, pouco (ou quase nada) de tempo e disposição para pensarmos a nossa própria realidade política, bem como nossa inserção nesta enquanto público.

Não obstante, verdades absolutas como “Estado mínimo”, “meritocracia” e mesmo o lugar-comum “política é coisa suja” devem ser, constantemente, postos em cheque, especialmente por quem mais sofre as consequências deste pensamento. É muito comum, por exemplo, ouvir que as cotas educacionais e o bolsa-família são políticas eleitoreiras, feitas somente para angariar votos. Contudo, à noção de que as políticas públicas criam uma população subserviente e clientelista, deve-se insurgir um outro questionamento, o qual, em primeiro lugar, coloque em pauta o que levou estas pessoas a necessitarem, tanto assim, de políticas que garantam um mínimo de possibilidades.

A verdadeira liberdade não se concretiza na mera escolha do que fazer a seguir. Pode-se argumentar que o morador de rua que, por exemplo, decide debaixo de qual viaduto irá dormir esta noite tem liberdade, no sentido estrito da palavra. Mas, na realidade, suas escolhas estão condicionadas pela sua condição socioeconômica desumana, que lhe permite, enfim, uma existência apenas biológica, destituída de qualquer aspiração mais construtiva, que não a de somente (sobre)viver mais um dia.

Esta garantia, de um mínimo de possibilidades passíveis de serem concretizadas em uma vida digna (lembrando que a dignidade humana e a cidadania são fundamentos constitucionais do nosso Estado Democrático de Direito), não é fácil de ser atingida. Mas todos conhecem um elemento básico para tal consecução: a tão (mal)afamada educação de qualidade.

Não por coincidência, quatro dos artigos que compõem o presente livro tratam, diretamente, sobre educação, questionando, em geral, a formação dos brasileiros, por meio de interessantes pesquisas interdisciplinares, a partir de olhares diferenciados e bastante críticos. Somando-se a eles, os demais artigos também contêm algum caráter educativo, pois nos permitem aprender mais sobre situações nem sempre discutidas no âmbito das políticas públicas, como o ativismo animal, a atuação dos profissionais da saúde e a bissexualidade.

Neste sentido, o presente livro, certamente, se coaduna com as críticas ora brevemente apresentadas, por trazer novas perspectivas, sugestões e críticas às políticas públicas desenvolvidas em solo nacional. Pela leitura dos artigos que o compõem, percebe-se a necessidade de se questionar tanto a política quanto o público que, ao mesmo tempo, a propõe e é por ela atingido.

As políticas públicas são nossas – e, portanto, suas, caro leitor, assim como o conhecimento adquirido pela leitura deste livro. Que ele possa, por fim, trazer as melhorias necessárias para que o tal futuro seja, finalmente, atingido, mas de forma a trazer benesses humanamente dignas para todos que compõem o público.

Pedro Fauth Manhães Miranda  
Doutorando em Direito (PUCPR)

## SUMÁRIO

<b>CAPÍTULO 1</b> .....	<b>1</b>
A ATUAÇÃO DOS ATIVISTAS PELOS DIREITOS DOS ANIMAIS NO AMBITO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS PROTETIVAS	
Nilsen Aparecida Vieira Marcondes	
<b>DOI 10.22533/at.ed.5971901</b>	
<b>CAPÍTULO 2</b> .....	<b>24</b>
A CONDUTA DO ENFERMEIRO DIANTE DO ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA	
Emanuela Souza Pereira	
Kaline Alves de Sousa	
Elias Rocha de Azevedo Filho	
<b>DOI 10.22533/at.ed.5971902</b>	
<b>CAPÍTULO 3</b> .....	<b>32</b>
BISSEXUALIDADE E GÊNERO: INVISIBILIDADES VIVÍVEIS	
Fernanda Gracielle Aguiar Zonta	
Danielle Jardim Barreto	
Claudio Leão de Almeida Junior	
<b>DOI 10.22533/at.ed.5971903</b>	
<b>CAPÍTULO 4</b> .....	<b>40</b>
DESEMPENHO DE EGRESSOS DA MODALIDADE A DISTÂNCIA EM CONCURSO PÚBLICO: UM ESTUDO DE CASO SOBRE PARANAGUÁ/PR	
Cléber dos Santos Gonçalves	
Maria Luisa Furlan Costa	
<b>DOI 10.22533/at.ed.5971904</b>	
<b>CAPÍTULO 5</b> .....	<b>52</b>
EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA E AGENDA NEOLIBERAL - O CASO DA PRIVATIZAÇÃO DA EDUCAÇÃO NA FORMAÇÃO DE PROFESSORES A DISTÂNCIA EM MINAS GERAIS	
Vicente Batista dos Santos Neto	
Terezinha Severino da Silva	
Maria Célia Borges	
<b>DOI 10.22533/at.ed.5971905</b>	
<b>CAPÍTULO 6</b> .....	<b>66</b>
RETRATO DA INSTITUCIONALIZAÇÃO DA EAD NA REDE FEDERAL	
Vanessa Battestin	
Denio Rebello Arantes	
Simone Costa Andrade dos Santos	
Miguel Fabricio Zamberlan	
<b>DOI 10.22533/at.ed.5971906</b>	
<b>CAPÍTULO 7</b> .....	<b>82</b>
UMA PARTILHA DE SABERES ENTRE O COLÉGIO PROF. EDNA MAY CARDOSO E A UNIVERSIDADE-PIBID-FILOSOFIA/UFMS: OLÍMPIADAS FILOSÓFICAS	
Sandra Isabel da Silva Fontoura	
Emilana Soares Ziani	
<b>DOI 10.22533/at.ed.5971907</b>	
<b>SOBRE A ORGANIZADORA</b> .....	<b>91</b>



## A CONDUTA DO ENFERMEIRO DIANTE DO ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA

### **Emanuela Souza Pereira**

Centro Universitário ICESP - Núcleo Interdisciplinar de Pesquisa - NIP  
Brasília - DF

### **Kaline Alves de Sousa**

Centro Universitário ICESP - Núcleo Interdisciplinar de Pesquisa - NIP  
Brasília - DF

### **Elias Rocha de Azevedo Filho**

Centro Universitário ICESP - Núcleo Interdisciplinar de Pesquisa - NIP  
Brasília - DF

**RESUMO:** O Programa Nacional de Humanização (PNH) propõe mudanças no momento do atendimento ao usuário, revelando perspectivas de organização do processo de trabalho em equipe, no qual o cliente deverá ser atendido conforme suas prioridades e não por ordem de chegada. O objetivo do estudo é aprimorar o conhecimento prático e habilidade a respeito da Classificação de Risco na Atenção Primária a Saúde (APS), evidenciando a importância da qualidade do atendimento no momento do acolhimento, com competência técnica, bom senso e sensibilidade, para que sejam pactuados critérios e sinais para uma classificação eficaz. Este é um estudo de revisão literária desenvolvida através de artigos científicos. Após o levantamento, prosseguiu-se

com a análise dos dados caracterizados e acordo com a temática escolhida para elaboração do trabalho. Além disso, foi realizada, como critério de seleção de artigos, a leitura de resumos que mais se adequassem ao tema, e como critério de exclusão, foram considerados artigos que estivessem ultrapassando seis anos de publicação.

**Palavras-chave:** Atenção Primária. Classificação de Risco. Acolhimento.

### THE NURSE'S BEHAVIOR REGARDING THE WELCOME WITH RISK CLASSIFICATION IN PRIMARY CARE

**ABSTRACT: Introduction:** The National Humanization Program (PNH) proposes changes in the moment of the customer service, revealing perspectives of organization of the teamwork process, in which the client should be served according to their priorities and not in order of arrival. The objective of the study is to improve the practical knowledge and skill regarding the Primary Health Care Risk Assessment (PHC), highlighting the importance of quality of care at the time of the reception, with technical competence, common sense and sensitivity, so that criteria and signs for effective classification be agreed. This is a study of literary review developed through scientific

articles. After the survey, the analysis of the data characterized and according to the thematic chosen for the elaboration of the work was started. In addition, as a criterion for the selection of articles, the reading of abstracts that were more appropriate to the theme was performed, and as an exclusion criterion, articles that were more than six years of publication were considered.

**KEYWORDS:** Primary Care. Risk rating. Welcome.

## INTRODUÇÃO

No Brasil, a saúde é direito de todos e dever do Estado, tendo como princípio e diretrizes: universalidade, integralidade e gratuidade, através da implementação do Sistema Único de Saúde – SUS. Nesse contexto, foi criada a classificação de risco com o acolhimento aos usuários na Atenção Primária à Saúde – APS, tendo como proposta aliviar as urgências/emergências. Com a consolidação do SUS, a Política Nacional de Atenção Básica – PNAB estabelece a estabilidade da APS nos territórios, concordando com a política de territorialização, ordenando fluxos e promovendo a promoção da equidade em saúde (FERTONANI et al., 2015).

Essa política institui vários ideais, como as Equipes Saúde da Família – ESF, que se concentram em unidade de atendimento de baixa complexidade localizadas próximas aos pacientes, chamadas Unidades Básicas de Saúde – UBS (PNAB, 2012).

Essas unidades contam com equipes multiprofissionais capazes de atender às necessidades de quem procura por atendimento de forma universal e integral. Portanto, o usuário passou a ter outra referência para buscar, promover e recuperar sua saúde além dos hospitais (CAMPOS et al., 2014).

Considera-se que a atenção primária é a porta de entrada na busca por atendimento, através da UBS, que substituiu o modelo convencional de atendimento primário e tem aumentado gradativamente com a ampliação do alcance das equipes de estratégias saúde da família. Essa crescente se deve a reeducação dos usuários no momento de tomar decisão sobre qual serviço escolher ao necessitar de atendimento, aumentando a importância da atenção básica no alívio das emergências de hospitais ao oferecer serviços de prevenção aos usuários (MALTA et al., 2013).

Apesar da ampliação da cobertura das UBS, a procura por serviços de emergência ainda é grande, o que gera sobrecarga nesse tipo de unidade, agravando-se por problemas do tipo organizacional, como a falta de classificação de risco. Ao considerar que o serviço de emergência é um ponto de atenção extremamente relevante dentro das redes de atenção, e que a implementação da classificação de risco é um elemento racionalizado da atenção às urgências, compreende-se que a identificação de fragilidades enfrentadas por um serviço de emergência contribuirá para melhora da prestação deste serviço (ARAUJO et al., 2014).

Foi lançada, em 2004, a Política Nacional de Humanização – PNH, tendo

como um de seus métodos que o profissional enfermeiro faça o acolhimento dos clientes em conjunto com a classificação de risco, diferenciando a antiga forma de classificação, atualizando com humanização no momento da triagem e em todo processo de atendimento. Instituindo uso de uma escuta qualificada que possibilite analisar a demanda, caucionando atenção integral, decisiva e responsável por meio do funcionamento das redes internas dos serviços (CARVALHO; HIRATA, 2013).

O objetivo do estudo é aprimorar o conhecimento prático e habilidade a respeito da Classificação de Risco na Atenção Primária a Saúde (APS), evidenciando a importância da qualidade do atendimento no momento do acolhimento, com competência técnica, bom senso e sensibilidade, para que sejam pactuados critérios e sinais para uma classificação eficaz.

## **MATERIAIS E MÉTODOS**

Este é um estudo de revisão literária desenvolvida através de artigos científicos. A pesquisa foi conduzida através de livros relacionados ao tema, base eletrônica de dados, leis e estatutos.

Após o levantamento, prosseguiu-se com a análise dos dados caracterizados de acordo com a temática escolhida para a elaboração da pesquisa. Além disso, foi realizada, como critério de seleção de artigos, a leitura de resumos que mais se adequam ao tema em questão e, como critério de exclusão, foram desconsiderados os artigos que ultrapassassem seis anos de publicação.

## **DISCUSSÃO**

De acordo com a PNH (2012), para alcançar um atendimento adequado, é necessário uma conexão entre paciente e equipe, na qual aquele deverá ser atendido conforme suas prioridades, e não por ordem de chegada, tendo em vistas que o profissional enfermeiro realize uma boa conduta, com habilidade e confiança, favorecendo fácil acesso aos usuários, com objetivo de minimizar as grandes filas.

O acolhimento com classificação de risco é uma ferramenta utilizada para organização dos fluxos, baseada em critérios que propiciam os atendimentos aos pacientes, conforme o grau de prioridade de quem procura o serviço de saúde. O acolhimento tem início com a chegada do usuário à unidade de saúde, com a identificação do quadro, situação, queixa ou episódio (OLIVEIRA; GUIMARÃES, 2013).

Há diversas definições de acolhimento. Vale ressaltar que não se restringe a uma triagem médica, e sim, avaliar riscos e fragilidade dos clientes, sendo possível efetuar atendimentos imediatos, se necessário, ou encaminhar pacientes para outras unidades, e quando houver necessidade, agendar consultas médicas (ARAUJO et al., 2014).

Considerando os princípios e diretrizes do SUS, todo cidadão tem direito a atendimento público de qualidade em qualquer esfera da saúde, porém, o que se observa é a superlotação das urgências/ emergências, o que torna o atendimento precário, com unidades abarrotadas e profissionais sobrecarregados. Neste contexto, houve necessidade de alterar o modelo organizacional da assistência a saúde, para privilegiar a Atenção Primária (ARAKAWA et al., 2012).

A APS surgiu como uma importante opção de atendimento para atendimentos de baixa complexidade, dando-lhes a primeira assistência de maneira preventiva e proporcionando a promoção a saúde, humanizando atendimento e gerando vínculo entre os usuários e os profissionais. Diante disso, o acolhimento humanizado no momento da classificação de risco recebe grande notoriedade, pois garante a dignidade do cliente no momento em que procurar uma instituição pública de saúde, no âmbito de sua fragilidade de sofrimento e dor (SOUZA, 2014).

Para o processo de classificação, é necessária a identificação dos pacientes que necessitam de intervenção médica e de cuidados de enfermagem, de acordo com o potencial risco, agravos à saúde ou grau de sofrimento, usando um processo de escuta qualificada e tomada de decisão baseada em protocolo e aliada à capacidade de julgamento crítico e experiência do enfermeiro (SEC.MUNIC.SÃO LUIZ, 2012).

O papel do enfermeiro é reconhecer a classificação de risco como uma ferramenta para sistematizar o atendimento, de maneira que permita a avaliação dos usuários de acordo com o agravo à saúde. Conseqüentemente, não se leva em consideração a ordem de chegada. Para tanto, o profissional utiliza-se sua qualificação e habilidade para promover a escuta qualificada. Dentre outras especificações, deve: avaliar e registrar a queixa detalhadamente e corretamente, o trabalho em equipe, o raciocínio clínico, utilizando-se de agilidade mental para tomadas de decisão, assim como ter capacidade para fazer os devidos encaminhamentos para rede assistencial para que se efetive a continuidade do cuidado (SILVA et al., 2017).

No momento da abordagem ao cliente, o enfermeiro deve identificar suas queixas e efetuar o exame físico, passar para os clientes instruções de manutenção da saúde, propondo prosseguimento ao tratamento. Como coordenador da equipe, é o profissional responsável por efetivar a primeira escuta do acolhimento junto com a classificação de risco, seguindo normas e protocolos adequados para se captar informações importantes, e assim, fechar diagnósticos eficientes (BACKER et al., 2012)

A importância da equidade nas UBS principalmente com a demanda espontânea, faz com que o profissional tenha uma visão holística do usuário, ampliando a entrada desse paciente, identificando suas necessidades, solucionando o problema, pactuando respostas necessárias aos clientes, contemplando todos os aspectos da vida mental, social e biológico (ANDRADE et al., 2015).

O reconhecimento do agravo à saúde pelo profissional de enfermagem é de suma importância. Para devida classificação, o enfermeiro deve utilizar a classificação

de risco que está prevista no caderno de atenção básica número 28 do Ministério da Saúde de 2013. Tal caderneta, em conexão com a classificação de risco para o correto atendimento, descreve a conduta do enfermeiro, que deverá ser a seguinte:

**a. situação não aguda**

- Orientação específica e/ou sobre as ofertas da unidade
- Adiantamento de ações previstas em protocolos
- Contudo, vale salientar que o tempo para o agendamento deve levar em consideração a história, vulnerabilidade e o quadro clínico de queixa.

**b. situação aguda ou crônica agudizada**

- Atendimento imediato (alto risco de vida): necessita de intervenção da equipe no mesmo momento, obrigatoriamente com a presença do médico.
- Atendimento prioritário (risco moderado): necessitam de intervenção breve da equipe, podendo ser ofertada inicialmente medidas de conforto pela enfermagem até a nova avaliação do profissional mais indicado para o caso. Influencia na ordem de atendimento.
- Atendimento no dia (risco baixo ou ausência de risco com vulnerabilidade importante), situação que precisa ser manejada no mesmo dia pela equipe, levando em conta a estratificação de risco biológico e a vulnerabilidade psicossocial. O manejo poderá ser feito pelo enfermeiro e/ou médico e/ou odontólogo, ou profissionais de núcleo de apoio à saúde da família, dependendo da situação e dos protocolos locais.

## **Fragilidade e avaliação de risco**

Um dos princípios do SUS é a equidade, que pode ser trazido para atenção primária no momento do acolhimento nas unidades básicas de saúde com a demanda espontânea. Na verdade, esse atendimento deverá acontecer de forma positiva, tratando diferentemente os desiguais, conforme necessidade para que atinjam a igualdade, que é justamente a resolução de sua demanda. Essa abordagem permite maior fluidez na assistência (ANDRADE et al., 2015).

Na organização do fluxo é importante priorizar os casos de maior urgência, mas para isso, é importante averiguar sinais de riscos mais notórios, com consultas de enfermagem individualizadas. Diferentemente de um pronto socorro, na atenção básica não se utiliza medidas severas de tempo para o usuário conseguir realizar consultas médicas após o acolhimento, somente em situações de gravidade (BRASIL, 2013).

Para se implantar esse tipo de atendimento, é necessário organizar o processo de trabalho em equipe, de forma que se evitem filas ou a distribuição de senhas na demanda espontânea. É importante lembrar que alguns fatores podem exigir ajustes de fluxograma. Por exemplo, o número de equipes de atenção básica da unidade sendo pequeno, provavelmente fará com que algum membro da outra equipe de

referência realize a escuta e, possivelmente, algumas intervenções, abreviando o fluxo do usuário na unidade (CARVALHO; HIRATA, 2013).

O fluxograma que está inserido no anexo 1 tem como objetivo apresentar um modelo de fluxo dos pacientes que buscam a unidade básica de saúde (UBS), advindo da hipótese de que a recepção é o primeiro contato do paciente com a unidade, e que esse contato não abrange todo cuidado e intervenções necessárias. Foi implementado um local adequado para que a escuta e acolhimento sejam feitos de forma mais eficaz. Porém, mesmo com esse espaço, deve ser frisado que a equipe multiprofissional não deve se restringir em fazer o acolhimento somente nessa delimitação, pois o acolhimento deve ser feito com ou sem sala (BRASIL, 2013).

Mesmo que esse processo seja padronizado, deve-se esperar um grande número de situações adversas de mediações e ajuste entre um padrão recomendado e uma realidade com características peculiares. Com isso, o mais importante para conseguir uma padronização no fluxo é estabelecer parâmetros de atendimento (SILVA, 2014).

Podem ser citadas como exemplos de parâmetros as seguintes situações:

- Receber e encaminhar devidamente os usuários com atividades agendadas (consultas, por exemplo), com isso será evitado esperas desnecessárias.
- Orientação específica sobre as ofertas da unidade
- Adiantamento de ações previstas em protocolos
- Inclusão em ações programáticas
- Encaminhamento/ orientações para ações/ programa intersetoriais
- Encaminhamento para outros pontos de atenção conforme a necessidade do usuário.

Nos casos acima apresentados, fica evidente a preocupação em melhorar o processo, ampliar a resolutividade e capacidade de cuidado na equipe de acolhimento nas Unidades Básicas de Saúde (UBS).

Em resumo, o fluxograma mostra uma forma eficiente de planejamento estratégico, organização do trabalho coletivo nas unidades básicas de saúde, porém, essa ferramenta deve ser adaptada, enriquecida, testada e ajustada frequentemente, sempre levando em conta as particularidades de cada região (BRASIL, 2013).

## CONCLUSÃO

O acolhimento com qualificação de risco mudou o processo de trabalho nas unidades básicas de saúde porque facilitou e ofereceu aos usuários respostas positivas, de maneira que se obteve maior aproximação do atendimento humanizado.

O novo modelo reorganiza o trabalho e prioriza o atendimento conforme a necessidade e gravidade de cada indivíduo, e não simplesmente por sua ordem de chegada à unidade, conseguindo, assim, a diminuição de filas, haja vista que essa nova

forma otimiza o fluxo nas equipes. Por consequência, diminui-se o tempo de espera por atendimento. Apenas se necessário, encaminha-se os clientes para unidades de referência adequadas para sua demanda.

O responsável por esse acolhimento e classificação é o enfermeiro, que determina a ordem de atendimento dos usuários de acordo com sua gravidade, demanda, sofrimento, dor e qualquer outro fator que o diferencie, e faça com que tenha a devida prioridade em relação aos outros. Essa assistência deverá ser realizada de forma eficaz e responsável, de maneira que promova a redução do tempo de espera e melhore o processo de atendimento.

Com o decorrer do presente estudo foi observado que o modelo de acolhimento com classificação de risco traz uma proposta positiva na organização de processos e assistência aos usuários que procuram atendimento nas unidades de saúde.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, M.V., et al. **A equidade na cobertura da estratégia saúde da família em Minas Gerais, Brasil.** Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, 31(6):1175-1187, jun, 2015.

ARAUJO, Y.B., et al. **Acolhimento e classificação de risco nos serviços de urgências e emergência: limite e possibilidades, uma questão para enfermeiros.** Persp. online: biol. & saúde, Campos dos Goytacazes, 15 (4), 25-49, 2014.

ARAKAWA, A.M., et al. **Percepção dos usuários do SUS: expectativa e satisfação do atendimento na estratégia de saúde da família.** Rev. CEFAC, São Paulo. 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rcefac/2012nahead/71-11.pdf>>. Acesso em: 19 de novembro de 2018.

BACKES, D.D., et al. **O papel do enfermeiro no sistema único de saúde: da saúde comunitária à saúde da família.** Ciência & Saúde Coletiva, 17(1): 223-230, 2012.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à saúde. Departamento de Atenção Básica. **Acolhimento à demanda espontânea/** Ministério da Saúde, 2013.

\_\_\_\_\_. **Política Nacional de Atenção Básica.** 2012. (Serie E, Legislação em saúde).

\_\_\_\_\_. Secretaria de Atenção à Saúde Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. 2.ed, série B, 2012.

CAMPOS, R.T.O., et al. **Avaliação da qualidade do acesso na atenção primária de uma grande cidade brasileira na perspectiva dos usuários.** Revista Saúde Debate. Rio de Janeiro. v. 38, n. especial, p. 252-264, out. 2014.

CARVALHO, F.E.O; HIRATA,V.M.F.M. **A necessidade de um melhor atendimento para a humanização da saúde.** Disponível em: <<http://redehumanizasus.net/63658-artigo-a-necessidade-de-um-melhor-atendimento-para-a-humanizacao-da-saude/>>. Acesso em: 10 out. 2018.

FERTONANI, H.P., et al **Modelo assistencial em saúde, conceitos e desafios para a atenção básica brasileira.** Ciência & Saúde Coletiva, 20(6):1869-1878, 2015.

MALTA, D.C., et al . **A Cobertura da Estratégia de Saúde da Família (ESF) no Brasil, segundo a Pesquisa Nacional de Saúde, Ciênc. saúde coletiva,** Rio de Janeiro , v. 21, n. 2, p. 327-338, Feb. 2016.

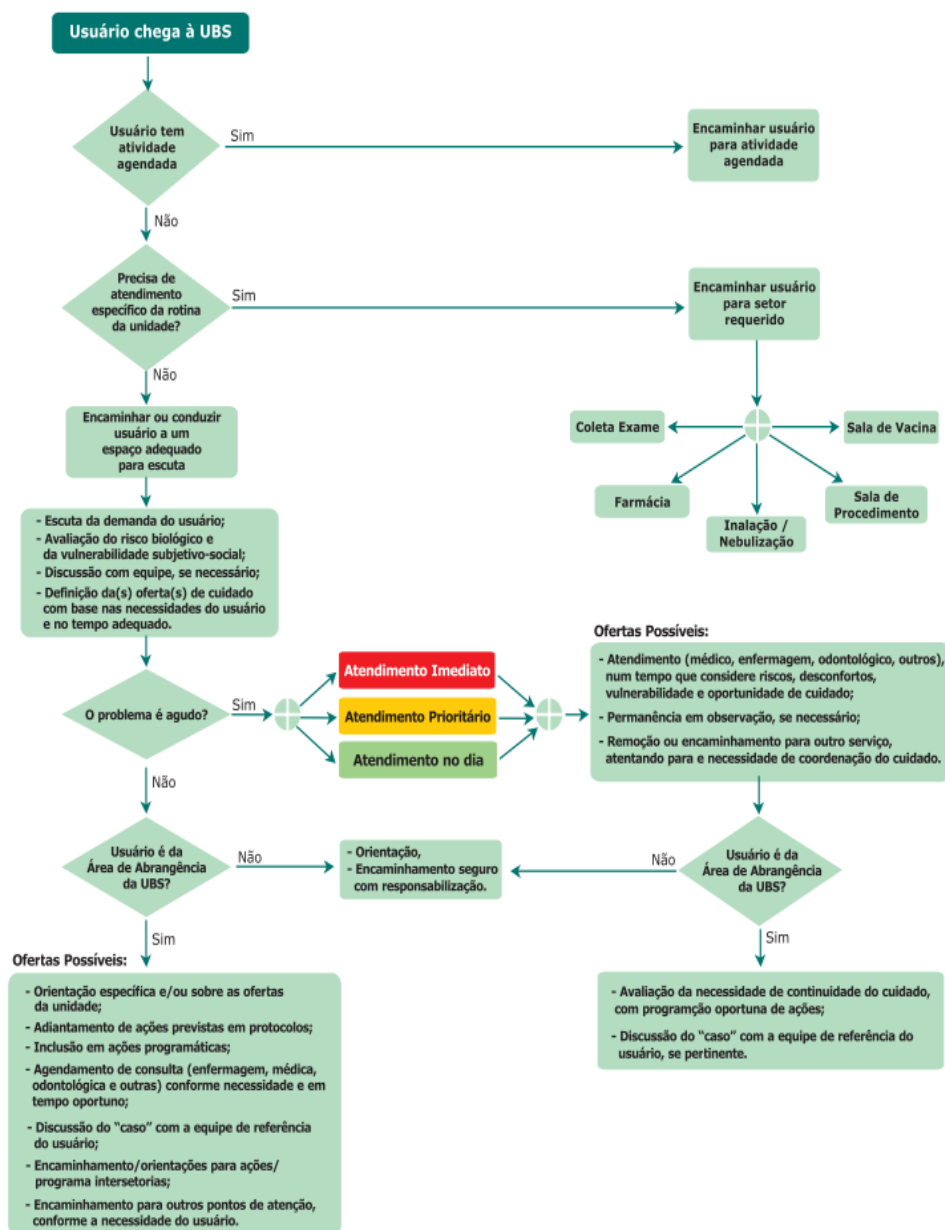
OLIVEIRA, DA; GUIMARÃES, JP. **A importância do acolhimento com classificação de risco em serviços de emergência.** Caderno Saúde e Desenvolvimento. vol.2 n.2, jan/jun 2013.

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO LUÍS. **Protocolo de acolhimento com classificação de risco dos hospitais municipais de São Luís, Maranhão.** São Luís: Secretaria Municipal de Saúde de São Luís, 2012.

SILVA, M.F.N., et al. **Protocolo de avaliação e classificação de risco de pacientes em unidade de emergência.** Rev. Latino-Am. Enfermagem mar.-abr. 2014;22(2):218-25.

SILVA, J.L.C., et al. **Acolhimento com classificação de risco na Atenção Primária: percepção do profissional de enfermagem.** Texto Contexto Enferm, 26(1), 2017.

## ANEXO 1



(BRASIL,2013)



## **SOBRE O ORGANIZADOR**

**PEDRO FAUTH MANHÃES MIRANDA** Professor de Direito, Sociologia e disciplinas afins, atualmente nas instituições Sociedade Educativa e Cultural Amélia (SECAL) e Instituto de Filosofia e Teologia Mater Ecclesiae (IFITEME). Advogado inscrito na OAB/PR, sob o nº 48.361. Doutorando em Direito, pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC-PR) - CAPES 6. Mestre em Ciências Sociais Aplicadas, pela Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG). Bacharel em Direito, pela Universidade Estadual de Londrina (UEL), e em Ciência Política, pelo Centro Universitário Internacional (UNINTER). Graduando em Licenciatura em Sociologia (2018-), pela Universidade Paulista (UNIP). Possui interesse na pesquisa dos seguintes temas: democracia, direitos humanos, estado democrático de direito, participação social e efetivação de políticas públicas, sempre por meio da interdisciplinaridade entre as Ciências Sociais e a Jurídica.

Agência Brasileira do ISBN  
ISBN 978-85-7247-459-7



9 788572 474597