

POTENCIALIDADES E FRAGILIDADES NO ACESSO DE PRIMEIRO CONTATO NA PERCEPÇÃO DO PROFISSIONAL ENFERMEIRO

POTENTIALITIES AND FRAGILITIES IN FIRST CONTACT ACCESS AS PERCEIVED BY NURSES

Lívia Brum de Brum¹, Êmilly Barcelos Petter², Claudia Maria Ferrony Rivas³, Artur Vernier Stochero⁴, Keity Laís Siepmann Soccol⁵ e Naiana Oliveira dos Santos⁶

RESUMO

Objetivo: Avaliar o atributo Acesso de Primeiro Contato na percepção do profissional enfermeiro. **Metodologia:** Estudo descritivo, de natureza qualitativa realizado com enfermeiros de Estratégia Saúde da Família de um município da região central do Rio Grande do Sul, Brasil. **Resultados e discussão:** Ficou evidente a percepção do profissional enfermeiro diante ao atributo acesso de primeiro contato, tendo em vista as suas potencialidades e fragilidades. **Considerações finais:** De acordo com a percepção dos profissionais de saúde, o atributo essencial acesso de primeiro contato possui como potencialidades, o acolhimento, o vínculo e a demanda espontânea e como fragilidades a falta de acesso, a falta de profissionais e a vulnerabilidade social.

Palavras-chave: avaliação da qualidade da assistência à saúde; avaliação na atenção primária; atenção primária em saúde.

ABSTRACT

Objective: To evaluate the attribute First Contact Access in the perception of the professional nurse. **Methodology:** Descriptive, qualitative study carried out with nurses from the Family Health Strategy in a city in the central region of Rio Grande do Sul, Brazil. **Results and discussion:** The nurse professional's perception of the first contact access attribute was evident, in view of its strengths and weaknesses. **Final considerations:** According to the perception of health professionals, the essential attribute first-contact access has potentialities such as welcoming, bonding and spontaneous demand and weaknesses such as lack of access, lack of professionals and social vulnerability.

Keywords: assessing the quality of health care; evaluation in primary care; primary health care.

1 Graduada em Enfermagem na Universidade Franciscana (UFN), Santa Maria, Rio Grande do Sul, Brasil. E-mail: livia.b@ufn.edu.br. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5284-0197>

2 Enfermeira. Mestranda em Enfermagem na Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Santa Maria, Rio Grande do Sul, Brasil. E-mail: emillypetter@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2848-7813>

3 Enfermeira. Mestranda do Mestrado em Ciências da Saúde e da Vida da Universidade Franciscana (UFN), Santa Maria, Rio Grande do Sul, Brasil. E-mail: claudiamfrivas@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1367-6686>

4 Graduando em Enfermagem na Universidade Franciscana (UFN), Santa Maria, Rio Grande do Sul, Brasil. E-mail: artur.vstochero@ufn.edu.br. ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-0145-6223>

5 Doutora em Enfermagem. Docente do curso de graduação em Enfermagem da Universidade Franciscana (UFN), Santa Maria, Rio Grande do Sul, Brasil. E-mail: keity.soccol@ufn.edu.br. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7071-3124>

6 Doutora em Enfermagem. Docente do curso de graduação em Enfermagem da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Santa Maria, Rio Grande do Sul, Brasil. E-mail: naiaoliveira07@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5439-2607>

INTRODUÇÃO

No Brasil, desde a implementação do Sistema Único de Saúde (SUS), que tem por princípios a universalidade, integralidade e equidade, alcançados através da Constituição Federal de 1988, busca-se a cobertura universal em saúde, notadamente após o estabelecimento da Estratégia de Saúde da Família (ESF), como política para a implementação da Atenção Primária em Saúde (APS). A equipe básica recomendada para uma ESF é composta no mínimo por médico ou enfermeiro, preferivelmente com especialidade em medicina da família e comunidade, auxiliar e/ou técnico de enfermagem e agente comunitário de saúde (ACS) (BRASIL, 2017).

Para a melhor organização da APS, seu funcionamento deve ser apoiado nos atributos essenciais e derivados, os quais devem estar presentes no cotidiano de trabalho das unidades de saúde, sendo eles: o acesso de primeiro contato, a integralidade, a longitudinalidade, a coordenação da atenção, a orientação para família e comunidade e competência cultural (STARFIELD, 2002). Dentro dos atributos, o acesso de primeiro contato é considerado essencial, através dele o usuário consegue acessar e utilizar o serviço sempre que necessário

O acesso ao primeiro cuidado é dividido em acessibilidade e utilização, sendo assim o serviço quando procurado deve mostrar-se acessível em horário, funcionamento, consultas agendadas ou de demanda espontânea, localização e entre outros fatores que corroboram para acessibilidade. A utilização visa suprir a necessidade do usuário, efetivando a resolução dos seus problemas e posteriormente a satisfação com o atendimento prestado (BISPO *et al.*, 2019).

A atuação do enfermeiro deve corresponder às mudanças atuais do SUS, no que se refere ao processo de readequamento do modelo assistencial de saúde, o qual não deve priorizar apenas métodos curativos que visem apenas a patologia apresentada do usuário, mas sim a integralidade do cuidado na intervenção a frente dos fatores de risco, prevenção de doenças na promoção de saúde e na qualidade de vida (PIRES; LUCENA; MANTESSO, 2022).

Em 2024, a profissão de enfermeiro completa 38 anos de regulamentação através da Lei nº 7.498/1986 (BRASIL, 1986), marcada por lutas e conquistas de direitos e reconhecimentos na atuação, no ensino e na pesquisa. Dentre estas realizações, destaca-se a resolução que normatiza a atuação da Enfermagem na Saúde Digital no âmbito do SUS e na saúde suplementar e privada, denominada por Telenfermagem (COFEN, 2022), representando como uma aliada à prática avançada de enfermagem e na assistência à saúde (RODRIGUES *et al.*, 2022).

Diante da importância evidenciada do profissional enfermeiro é possível avaliar o atributo acesso de primeiro contato através da perspectiva desse profissional. Assim sendo, o objetivo dessa pesquisa é conhecer potencialidades e fragilidades no acesso de primeiro contato na percepção do profissional enfermeiro

MÉTODO

Estudo descritivo, de natureza qualitativa realizado com enfermeiros de ESF de um município da região central do Rio Grande do Sul, Brasil. A cidade conta com um total de 24 ESF. Entrevistou-se 14 enfermeiros no período de março a maio de 2021. Os aspectos éticos foram atendidos de acordo com o parecer do Comitê de Ética e Pesquisa (CEP), sob o número 4.364.738.

Como critério de inclusão abrangeu-se os profissionais com, pelo menos, seis meses de experiência e, excluíram-se os profissionais de saúde que se encontravam em férias, licenças ou afastamento no período da coleta dos dados. Para técnica de coleta de dados, optou-se pela entrevista individual, as quais foram agendadas previamente, de acordo com a disponibilidade dos enfermeiros.

As entrevistas tiveram duração aproximada de 20 minutos e foram realizadas em uma sala disponibilizada pelo serviço de saúde, com privacidade e condições de acolher confortavelmente os participantes. Teve como questão geradora: Quais as facilidades e dificuldades você percebe o atributo acesso de primeiro contato? A partir das respostas dos participantes, novas perguntas eram feitas com a finalidade de aprofundar e elucidar o exposto, permitindo flexibilidade na conversa e a absorção de novos temas e questões trazidas pelos sujeitos da pesquisa. As entrevistas foram gravadas em áudio e transcritas na íntegra, sendo identificadas pela letra “E” de enfermeiro e numeradas conforme a sequência de sua realização.

Mediante análise processual dos dados, considerou-se que o número de profissionais enfermeiros participantes foi suficiente para a reincidência e saturação (14) das informações, de tal forma, alcançando os objetivos propostos e a compreensão e contextualização do objeto de pesquisa.

A análise dos dados seguiu os passos da análise temática (MINAYO, 2010), cuja operacionalização se baseou em três etapas a seguir: a pré-análise, que consistiu na reunião do material a ser analisado, retomando o objetivo inicial da pesquisa, com a leitura flutuante das entrevistas. Na etapa de exploração, efetuou-se leitura das entrevistas para alcançar o núcleo de sentido do texto, destacando os temas que emergiram com a sua codificação, como o acolhimento e a vulnerabilidade social.

No tratamento dos resultados obtidos e interpretação, esses temas foram colocados em evidência, possibilitando a articulação do material estruturado das entrevistas e o referencial teórico dos atributos essenciais e derivados da APS. Seguindo essas etapas, foi possível construir as categorias de análise que estão descritas nos resultados do estudo.

RESULTADOS

Participaram do estudo 14 participantes com média de idade de 40,5 anos (78,55%), com 100% de predominância do sexo feminino, sendo que em relação a formação acadêmico-profissional, 57,14% possuíam mestrado e 35% tinham especialização.

Ao analisar os dados relativos ao processo de trabalho da enfermagem, os resultados foram organizados em duas categorias temáticas: o acolhimento como dispositivo para o acesso de primeiro contato e a vulnerabilidade social como fragilidade.

O ACOLHIMENTO COMO DISPOSITIVO PARA O ACESSO DE PRIMEIRO CONTATO

Ao analisar as respostas dos participantes, observou-se que os participantes enfermeiros reconheceram o acolhimento como uma potencialidade do atributo, fazendo com que seja estabelecido um vínculo entre o profissional e o usuário.

“A facilidade nossa aqui quanto serviço é a questão do acolhimento né, de ter todos os dias, todos os turnos, sempre que a unidade está aberta, sempre tem o acolhimento, então dificilmente alguém vai sair daqui sem uma informação ou sem uma orientação pelo menos”. (E5)

“Na questão do acesso através do acolhimento que não tem dias específicos para algo, todos os dias podem ir é aberto o acolhimento.”. (E14)

Evidencia-se além do acolhimento, a presença do vínculo estabelecido entre o profissional e o usuário.

“(…) A gente consegue ter um bom diálogo por conhecer eles e acompanhar por anos, a gente mantém um bom vínculo, então é uma porta de entrada”. (E1)

“(…) A gente acaba não atendendo todo mundo como gostaria, mas na medida do possível o ponto positivo das estratégias é isso, a gente ter esse vínculo com os usuários”. (E6)

Os profissionais também evidenciaram a demanda livre como uma potencialidade do atributo, sendo assim o usuário é atendido quando necessário.

“Eu acredito que a gente, de manhã, geralmente a gente deixa uma demanda livre, sabe? Então as pessoas já sabem que quem chegar aqui vai ser atendido (…)”. (E10)

“(…) Por exemplo no preventivo a agenda para preventivo quase não funciona, a maior parte das mulheres não aderem o agendamento, agora quando tu colocas por demanda espontânea vem bastante gente”. (E2)

Os relatos mostram que os profissionais que trabalham nas ESFs proporcionam o acesso e a continuidade do cuidado. Priorizando as demandas dos usuários, fazendo com que o cuidado seja integral.

A VULNERABILIDADE SOCIAL COMO FRAGILIDADE

Observou-se que apesar de que os profissionais reconheceram a qualidade do atributo prestado pelas equipes das ESF e a presença do atributo em seu cotidiano, foi considerável o número de

participantes que apontou fragilidades dele, como a vulnerabilidade social dos usuários, o que dificulta o acesso de primeiro contato.

“(…) A vulnerabilidade social também né, aqui na nossa unidade a gente tem bastante dificuldade em relação a isso, as pessoas são bem vulneráveis”. (E13)

“(…) Área vulnerável aqui tem, não é uma área muito grande em relação ao total, essas pessoas também são prejudicadas em relação ao acesso, ao acesso como um todo, não só o vir a unidade, mas sim nas questões de promoção de saúde”. (E14)

A mesma fragilidade foi evidenciada em relação ao acesso do usuário ao serviço de saúde.

“As pessoas que estão no início da área, fica difícil o acesso com uma subida e nem todos tem dinheiro para vir de ônibus”. (E7)

“A rua não é asfaltada para chegar até aqui, no asfalto tem parada de ônibus e faixa para pedestre e se for um cadeirante não consegue chegar até aqui por é estrada de chão”. (E14)

“(…) Acho bem complicado, porque é uma das áreas aquela que tem barreira física, é depois da faixa, o de sempre né? O que acontece muito nesse município inclusive, os territórios são muitos descontínuos”. (E12)

Percebe-se, a partir dos relatos que existem diversas questões específicas a respeito do atributo acesso de primeiro contato, que merecem mais atenção para que os princípios do sistema de saúde brasileiro sejam efetivados.

DISCUSSÃO

A pesquisa evidenciou o predomínio de profissionais enfermeiras nas ESFs participantes. Estudo realizado com enfermeiros em Minas Gerais, com intuito de caracterizar o perfil sociodemográfico e profissional em Unidades Básicas de Saúde (UBS) e realizar a avaliação de acesso de primeiro contato dos usuários, ratifica os dados encontrados, constatando a feminização entre os profissionais da enfermagem participantes do estudo (BORGES; LIMA; SANTOS, 2021). Resultado semelhante é também encontrado em estudo quantitativo sobre o perfil dos enfermeiros atuantes na APS em Recife/PE, indicando que 90,3% da população da amostra era composta pelo sexo feminino, salientando também que a profissão de enfermeiro(a) é considerada historicamente desempenhada por mulheres (PONTES *et al.*, 2022).

No que concerne à formação profissional, a maioria das enfermeiras do estudo tinham como titulação de pós-graduação, o mestrado. Pesquisa realizada na Paraíba sobre o perfil profissional de enfermeiros na APS, tem resultados divergentes, já que a especialização foi a titulação de formação mais comum entre os(as) profissionais enfermeiros (as) (ALVARENGA; SOUSA, 2022). No que se refere ao conhecimento dos profissionais, é importante ressaltar que o *strintu sensu* pode favorecer

consideravelmente na resolução de adversidades encontradas no cotidiano dos serviços de saúde e fomentar a produção científica, teses e dissertações, a partir das necessidades de saúde encontradas (SANTOS *et al.*, 2020).

O estudo demonstrou potencialidades e fragilidades em face do atributo analisado. Ficou evidente ao analisar a percepção do profissional enfermeiro das ESFs da região central do Rio Grande do Sul, que os profissionais percebem as potencialidades e fragilidades encontradas dentro dos seus serviços em relação ao atributo acesso de primeiro contato, e que buscam novas alternativas para solucionar as demandas evidenciadas.

Os dados mostram a relevância do acolhimento quando realizado de maneira eficaz, fazendo com que o paciente se sinta acolhido e estabeleça um vínculo entre o profissional e o usuário. Ofertar escuta qualificada viabiliza o vínculo e a construção de relações de confiança entre usuários e trabalhadores, com vistas à melhoria da qualidade dos serviços prestados à população (SOBRINHO; SANTOS, 2021).

A demanda livre ou espontânea também foi apontada como uma potencialidade do atributo, visando a agilidade do atendimento determinando as prioridades do usuário de acordo com a sua vulnerabilidade ou risco, realizando uma ordenação das necessidades. Profissionais de saúde relataram a importância da demanda livre dentro dos seus serviços, sendo assim o usuário se torna protagonista da sua saúde.

Um estudo realizado com 11 enfermeiros de Minas Gerais corroborou com os dados coletados na pesquisa, indicando a mesma potencialidade na demanda espontânea, principalmente com usuários idosos e portadores de hipertensão arterial sistêmica (HAS), pois muitos deles procuram as ESFs para a verificação da pressão e a demanda espontânea acaba facilitando esse processo (DIAS; MISHIMA, 2021).

Observou-se também a disponibilidade dos profissionais para a resolução dos problemas evidenciados, através de capacitações, de rodas de conversa com a comunidade, fazendo com que o usuário se torne protagonista da sua saúde e do seu cuidado, a divulgação de informações perante as necessidades encontradas entre outros fatores que corroboram com as fragilidades citadas. Compreende-se que o cuidado dos profissionais da enfermagem na APS é desafiador e abrangente, permeando desde a organização e o planejamento da assistência até as ações educativas visando a promoção da saúde (LIMA *et al.*, 2020).

Como fragilidade, a alta demanda para poucos profissionais faz com que um único profissional seja sobrecarregado ou que o atendimento não ocorra de maneira efetiva. A falta de profissionais da saúde em diversos âmbitos, ficou explícita durante a pandemia da Covid-19, muitos usuários não são atendidos ou demoram a ser, devido à grande procura e a falta de recursos humanos. Ficou evidente durante a pesquisa a necessidade de um aumento de profissionais dentro da equipe multiprofissional para que nenhum trabalhador do serviço seja sobrecarregado (FARIAS; LIRA, 2020).

Resultados semelhantes são evidenciados na literatura, indicando as dificuldades que o profissional enfermeiro encontra dentro do atributo acesso ao primeiro contato, tais como as principais, a falta de recursos humanos, o que dificulta que o atributo seja fortalecido de maneira eficaz e gera um sofrimento psíquico no profissional, fazendo com que ele sinta se incapaz de realizar o seu trabalho de maneira satisfatória (MONTELO *et al.*, 2021).

Cabe destacar, que os achados deste estudo possuem como limitação a realização da pesquisa somente com profissionais da saúde, enfermeiros, e a ausência da avaliação do acesso de primeiro contato na perspectiva do usuário como um ator envolvido no processo do cuidado.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com a percepção dos profissionais de saúde, o atributo essencial acesso de primeiro contato possui como potencialidades, o acolhimento, o vínculo e a demanda espontânea e como fragilidades a falta de acesso, a falta de profissionais e a vulnerabilidade social. Dessa forma, é possível vislumbrar a construção de alternativas para assegurar e fortalecer as potencialidades apresentadas e em elaborar políticas e ações nos serviços de saúde com propósito de superar as fragilidades melhorando a assistência à saúde aos usuários.

A avaliação do profissional enfermeiro acerca do atributo acesso de primeiro contato é de suma importância, tendo em vista a relevância do trabalho desse profissional na ESF e em razão de que esta categoria profissional compõe a equipe multiprofissional e possui responsabilidade compartilhada no âmbito da acessibilidade, atendimento aos usuários de utilização dos serviços de saúde.

Como limitação desta pesquisa, pode-se destacar que a avaliação da atribuição foi realizada com 14 enfermeiros atuantes em um município do RS, o que restringe uma percepção abrangente sobre a avaliação do atributo em outros cenários. Os achados do estudo contribuem para a área da Enfermagem, já que a perspectiva do enfermeiro sobre o seu local de atuação é fundamental para compreender, juntamente com os outros membros da equipe e usuários, as necessidades das ESF, espaço primordial de produção da saúde. Tendo em vista que os enfermeiros compõem a equipe da ESF e possuem responsabilidade compartilhada no âmbito da utilização e acessibilidade dos serviços de saúde.

REFERÊNCIAS

ALVARENGA, J. da P. O.; SOUSA, M. F. D. E. Processo de trabalho de enfermagem na Atenção Primária à Saúde no estado da Paraíba - Brasil: perfil profissional e práticas de cuidados na dimensão assistencial. **Saúde em Debate**, v. 46, n. 135, p. 1077-1092, 2022. DOI: <https://doi.org/10.1590/0103-1104202213509>

BISPO, B. M. G., RODRIGUES, D. M. E., CARVALHO, O.C. A., LISBOA, C. S. W. K., FREITAS, F. J. W. R., DAMASCENO, C. M. M. Avaliação do acesso de primeiro contato na perspectiva dos profissionais. **Rev. Bras. Enferm.**, v. 73, n. 3, 2020. DOI: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0863>

BORGES, J. P. A., LIMA, R.F; SANTOS, S.C.R. Avaliação do acesso aos serviços da atenção primária na perspectiva dos enfermeiros. **Rev Enferm Atenção Saúde**, v. 10, 2021. DOI: <https://doi.org/10.18554/reas.v10i2.4238>

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 2.436, de 21 de setembro de 2017. **Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes para a organização da Atenção Básica, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS)**. Brasília: Ministério da Saúde, 2017.

BRASIL. Lei Nº 7.498/86, de 25 de Junho de 1986. **Dispõe sobre a regulamentação do exercício da Enfermagem e dá outras providências**. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 1986.

CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM (COFEN). Resolução COFEN COFEN Nº 0696/2022. **Dispõe sobre a atuação da Enfermagem na Saúde Digital, normatizando a Telenfermagem**. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 2022.

DIAS, G. E; MISHIMA, M. S. Percepção do Enfermeiro acerca das circunstâncias de procura de idosos portadores de hipertensão pela Atenção Básica. **Revista Saúde e Desenvolvimento Humano**, v. 9, n. 2, 2021. DOI: <https://doi.org/10.18316/sdh.v9i2.7000>

FARIAS, V. E.; LIRA, G. V. Os profissionais de enfermagem merecem mais que aplausos. **Enferm. Foco**, v. 11, n. 1, Especial: 92-94, 2020. DOI: <https://doi.org/10.21675/2357-707X.2020.v11.n1.ESP.3582>

LIMA, B. F. C.; COSTA, F. S.; RABELO, E. M.; TORRES, L. M.; ALMEIDA, S. P. As Dimensões do cuidado no processo de trabalho dos enfermeiros na Atenção Primária à Saúde. **BEPA. Boletim Epidemiológico Paulista**, São Paulo, v. 17, n. 202, p. 1-20, 2020. DOI: <https://doi.org/10.57148/bepa.2020.v.17.34259>

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 12. ed. São Paulo (SP): Hucitec; 2010.

MONTELO, B. M.; SINDEAUX, E. do N. .; CUNHA, SC da.; SOUSA, VCS de.; GATTI, VC do M.; BARATA, H. da S. .; SILVA, CR da.; SILVA, PA.; COELHO, AL. The impact of COVID-19 on the mental health of nurses working in the pandemic: a literature review. **Research, Society and Development**, v. 10, n. 15, 2021. DOI: <https://doi.org/10.33448/rsd-v10i15.22066>

PIRES, R. de C. C.; LUCENA, A. D.; MANTESSO, J. B. de O. Atuação do enfermeiro na atenção primária à saúde (APS): uma revisão integrativa da literatura. **Revista Recien - Revista Científica de Enfermagem**, v. 12, n. 37, p. 107-114, 2022. DOI: <https://doi.org/10.24276/rrecien2022.12.37.107-114>

PONTES, A. F.; ESTELITA, R. R. O.; ALCANTRA, L. F. L.; ARAGÃO, B. F. F.; SANTOS, A. M.; SANTOS, J. V. B. et al. Perfil dos enfermeiros da Atenção Primária à Saúde da cidade do Recife - PE. **Research, Society and Development**, v. 11, n. 9, e18911931814, 2022. DOI: <http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v11i9.31814>

RODRIGUES, M. A. et al.. Teleconsultation as an advanced practice nursing during the COVID-19 pandemic based on Roy and Chick-Meleis. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 56, n. spe, p. e20210438, 2022. DOI: <https://doi.org/10.1590/1980-220X-REEUSP-2021-0438pt>

SANTOS, T. S.; BRAGAGNOLLO, G. R.; TAVARES, C. M.; PAPALÉO, L. K.; CARVALHO, L. W. T.; CAMARGO, R. A. A. Qualificação profissional de enfermeiros da atenção primária à saúde e hospitalar: um estudo comparativo. **Rev Cuid**, Bucaramanga, v. 11, n. 2, 2020. DOI: <https://doi.org/10.15649/cuidarte.786>

SOBRINHO, A. J. S.S.; SANTOS, J. F. Importância da humanização na adesão dos usuários aos serviços de saúde na atenção primária. **Disciplinarum Scientia| Saúde**, v. 22, n. 1, p. 369-378, 2021. DOI: <https://doi.org/10.37777/dscs.v22n1-028>

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