

Atenção Básica: O Brasil que Cuida e Escuta

Primary Care: The Brazil that Cares and Listens

Myrella Evelyn Nunes Turbano¹; Marya Eduarda Fontes Laboissiere²; Joelina Da Silva Miranda³

RESUMO

O presente artigo analisa o papel da Atenção Básica à Saúde (ABS) como eixo estruturante do Sistema Único de Saúde (SUS) e sua relevância na consolidação de um modelo de cuidado pautado na escuta, no acolhimento e na integralidade das ações. A proposta de um Brasil que cuida e escuta representa um movimento de revalorização da atenção primária, centrada na pessoa e orientada pelas necessidades reais das comunidades. Trata-se de um estudo de natureza qualitativa, com abordagem descritiva e bibliográfica, que investigou publicações científicas, livros, capítulos de livros entre os anos de 2015 e 2025, disponíveis nas bases SciELO, LILACS e BVS. Os resultados indicam que a consolidação de uma atenção básica efetiva depende do fortalecimento do vínculo entre usuários e profissionais, da valorização das equipes multiprofissionais e da ampliação das práticas de escuta e acolhimento. Conclui-se que o fortalecimento da atenção básica é essencial para a construção de um sistema público mais humano, equitativo e resolutivo.

Palavras-chave: Atenção básica; Cuidado em saúde; Escuta qualificada; Acolhimento; Sistema Único de Saúde.

ABSTRACT

This article analyzes the role of Primary Health Care (PHC) as a structuring axis of the Brazilian Unified Health System (SUS) and its relevance in consolidating a care model based on listening, welcoming, and comprehensive actions. The proposal for a Brazil that cares and listens represents a movement to revalue primary care, centered on the person and guided by the real needs of communities. This is a qualitative study, with a descriptive and bibliographic approach, which investigated scientific publications, books, and book chapters between 2015 and 2025, available in the SciELO, LILACS, and BVS databases. The results indicate that the consolidation of effective primary care depends on strengthening the bond between users and professionals, valuing multidisciplinary teams, and expanding listening and welcoming practices. It is concluded that strengthening primary care is essential for building a more humane, equitable, and effective public system.

Keywords: Primary care; Health care; Active listening; Welcoming; Unified Health System.

¹Afya Parnaíba
myrellae53@hotmail.com
²UNIPTAN
dudafontes15@outlook.com
³Faculdade Pitagoras - São Luis
jsilviamiranda@yahoo.com.br

Introdução

A Atenção Básica à Saúde constitui a principal porta de entrada para o Sistema Único de Saúde (SUS) e representa o espaço em que se concretiza, de forma mais próxima, a relação entre o cidadão e o serviço público (Carnut, 2017). No Brasil, a consolidação da atenção básica reflete um projeto de país que busca garantir acesso universal, integralidade das ações e cuidado humanizado. Nesse contexto, o lema “O Brasil que cuida e escuta” traduz a essência do compromisso com uma saúde centrada nas pessoas e na escuta de suas histórias, necessidades e vulnerabilidades.

Historicamente, o modelo de atenção à saúde no país enfrentou desafios estruturais, marcados pela fragmentação dos serviços, desigualdades territoriais e insuficiência de recursos humanos (Lopes *et al.*, 2015). No entanto, o fortalecimento da Estratégia Saúde da Família (ESF) trouxe uma nova concepção de cuidado, baseada no vínculo e na corresponsabilidade (Azevedo; Duque, 2016). A escuta, nesse sentido, passa a ser entendida não apenas como instrumento técnico, mas como prática ética, que reconhece a singularidade de cada sujeito.

O cuidado integral exige que a atenção básica vá além do atendimento de demandas imediatas, incorporando dimensões subjetivas, sociais e culturais (Visentin *et al.*, 2015). Escutar o usuário é um ato político e terapêutico, pois envolve reconhecer o outro como protagonista de seu processo de saúde e doença. Assim, a escuta se torna um elemento fundamental para a produção de saúde e para a transformação das práticas cotidianas no SUS (De Araújo Duarte *et al.*, 2017).

Compreender o Brasil que cuida e escuta é compreender um movimento que busca resgatar o sentido público da saúde. Trata-se de promover o cuidado em rede, fortalecer o trabalho em equipe e garantir que o serviço de saúde seja um espaço de acolhimento, confiança e solidariedade (Ceccim *et al.*, 2016).

A atenção básica, quando exercida com empatia e escuta ativa, aproxima o sistema das comunidades e contribui para reduzir desigualdades históricas.

Dessa forma, este estudo tem como objetivo analisar os desafios e potencialidades da atenção básica no contexto atual, refletindo sobre a importância da escuta qualificada e do cuidado humanizado como princípios orientadores de um sistema de saúde que respeita e valoriza a vida em todas as suas dimensões.

Metodologia

Este estudo adota uma abordagem de natureza bibliográfica, tendo como finalidade analisar o papel da atenção básica na promoção de um cuidado centrado na escuta e no acolhimento. A pesquisa foi realizada por meio de levantamento bibliográfico em bases de dados científicas, artigos, livros e capítulos de livros sobre o tema entre os anos de 2015 e 2025.

As bases consultadas foram SciELO (Scientific Electronic Library Online), LILACS (Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde) e a Biblioteca Virtual em Saúde (BVS). Utilizaram-se os seguintes descritores: atenção básica, cuidado em saúde, escuta qualificada, acolhimento no SUS e estratégia saúde da família.

Os critérios de inclusão envolveram artigos completos, revisados por pares, publicados em português, inglês ou espanhol, que abordassem a atenção básica sob as perspectivas da escuta, acolhimento e integralidade. Foram excluídos estudos duplicados, relatos sem base científica e publicações com foco em atenção hospitalar ou especializada.

Os dados coletados foram organizados e analisados por meio do método de análise de conteúdo em três etapas: (1) pré-análise, com leitura inicial e categorização; (2) exploração do material, com identificação de temas centrais; e (3) interpretação, relacionando os achados com o referencial teórico e as diretri-

zes do SUS. O propósito foi compreender como as práticas de escuta e cuidado se articulam com a efetividade da atenção básica no contexto brasileiro.

Resultados e Discussões

A Atenção Básica no Brasil vem se consolidando como espaço privilegiado de promoção da saúde e fortalecimento do vínculo comunitário. No entanto, sua efetividade depende de uma gestão comprometida com a humanização e a escuta ativa como eixo norteador das ações (Santos, 2019).

As análises mostram que, quando a escuta é incorporada como prática cotidiana, há maior adesão dos usuários aos tratamentos e melhor entendimento das necessidades de cada território. A comunicação empática entre profissional e paciente cria um ambiente de confiança e favorece o autocuidado, ampliando a autonomia dos indivíduos.

O cuidado, nesse contexto, deixa de ser um ato técnico isolado e torna-se um processo relacional (Ceccim et al., 2016). O profissional de saúde que escuta é aquele que reconhece as condições de vida, os determinantes sociais e as trajetórias pessoais que influenciam o adoecimento. Assim, o ato de escutar transforma-se em instrumento terapêutico e de diagnóstico social.

De acordo com Gambarilli e Taets (2018) existem outros pontos relevantes identificados, como a importância da Estratégia Saúde da Família (ESF) como modelo de reorganização do sistema onde as equipes multiprofissionais, ao atuarem de forma integrada e territorializada, possibilitam que o cuidado seja contínuo, próximo e resolutivo, atendendo às demandas específicas de cada comunidade (Silva et al., 2017).

A análise das publicações também evidencia que o fortalecimento da atenção básica depende da valorização dos trabalhadores da saúde (Santos; Bosi, 2021). A escuta não deve ocorrer apenas entre profes-

sional e paciente, mas também entre gestores e equipes. Ouvir as necessidades dos trabalhadores é essencial para garantir condições dignas de trabalho e para sustentar o compromisso ético com o cuidado.

Os desafios encontrados, contudo, são múltiplos. A desigualdade de recursos entre municípios, a sobrecarga das equipes e a insuficiência de formação continuada dificultam a consolidação de uma atenção verdadeiramente humanizada (Souza et al., 2015). Superar essas barreiras exige políticas públicas consistentes e financiamento adequado.

Segundo Santos et al. (2016) a escuta se mostra uma ferramenta de transformação onde os grupos de acolhimento, rodas de conversa e visitas domiciliares demonstraram ser práticas capazes de ressignificar o vínculo entre serviço e comunidade. Nessas iniciativas, o cuidado se expressa em gestos de proximidade e reconhecimento mútuo.

A participação social, por sua vez, constitui elemento essencial na consolidação do “Brasil que cuida e escuta” (Minyo, 2021). Os conselhos e conferências de saúde são espaços legítimos de diálogo e decisão, nos quais a voz da população contribui para orientar as políticas públicas e fortalecer o controle social (Cavalcanti; Oliveira Neto; Sousa, 2015).

A literatura revisada aponta que a escuta qualificada deve ser compreendida como política de saúde, e não apenas como técnica comunicacional. Trata-se de uma postura ética que reconhece o usuário como sujeito de direitos e que busca construir respostas compartilhadas às suas necessidades (Silva et al., 2017).

O conceito de integralidade, tão presente nas diretrizes do SUS, encontra na escuta sua base prática (Aguar; De Oliveira; 2016). Escutar integralmente significa considerar o ser humano em sua totalidade corpo, mente e contexto social, superando a fragmentação dos cuidados e promovendo uma atenção mais

sensível e inclusiva (Makuch; Zagonel, 2017).

Por fim, os resultados revelam que o verdadeiro avanço da atenção básica depende de um compromisso coletivo com o cuidado e com a escuta. É necessário investir na formação de profissionais empáticos, em políticas de valorização do trabalho e em mecanismos de gestão participativa. Somente assim será possível consolidar o Brasil que cuida e escuta em toda sua plenitude.

Conclusão

Conclui-se que a Atenção Básica é o alicerce de um sistema de saúde que se propõe a cuidar com empatia e escutar com sensibilidade. O fortalecimento dessa esfera é essencial para garantir acesso, integralidade e humanização das práticas em saúde. O lema “O Brasil que cuida e escuta” representa mais do que uma diretriz; é um convite à reconstrução do pacto social pelo direito à vida e à dignidade.

A escuta, quando praticada com autenticidade, transforma o encontro entre profissional e usuário em espaço de reconhecimento e respeito. Nessa relação, o cuidado se torna diálogo, e o SUS reafirma sua função como instrumento de cidadania. O ato de ouvir revela necessidades, mas também potencialidades, tornando o cuidado mais efetivo e humano.

Por fim, reafirma-se que um país que cuida e escuta é aquele que valoriza seus profissionais, fortalece suas comunidades e reconhece a saúde como direito de todos e dever do Estado. A atenção básica, nesse sentido, é o caminho mais sólido para um Brasil mais justo, solidário e comprometido com a vida.

Referências

- AGUIAR, Jéssica Resende; DE OLIVEIRA SANTOS, Alethele. O conceito de integralidade em saúde nos artigos científicos, no Supremo Tribunal Federal (STF) e nos enunciados do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). *Cadernos Ibero-Americanos de Direito Sanitário*, v. 5, n. 4, p. 96-111, 2016.
- AZEVEDO, Amaralina Rodrigues; DUQUE, Kristiane de Castro Dias. O cuidar versus a medicalização da saúde na visão dos enfermeiros da atenção primária à saúde. **Rev. APS**, p. 403-411, 2016.
- CARNUT, Leonardo. Cuidado, integralidade e atenção primária: articulação essencial para refletir sobre o setor saúde no Brasil. **Saúde em debate**, v. 41, p. 1177-1186, 2017.
- CAVALCANTI, Pauline Cristine da Silva; OLIVEIRA NETO, Aristides Vitorino de; SOUSA, Maria Fátima de. Quais são os desafios para a qualificação da Atenção Básica na visão dos gestores municipais?. **Saúde em Debate**, v. 39, p. 323-336, 2015.
- CECCIM, Ricardo Burg et al. In-formes da Atenção Básica: aprendizados de intensidade por círculos em rede. 2016.
- DE ARAÚJO DUARTE, Lindecy Pereira et al. Contribuição da escuta qualificada para a integralidade na atenção primária. **Revista Eletrônica Gestão e Saúde**, v. 8, n. 3, p. 414-429, 2017.
- GAMBARELLI, Samyra Fernandes; TAETS, Gunnar Glauco de Cunto Carelli. A importância da empatia no cuidado de enfermagem na atenção primária à saúde. **Enfermagem Brasil**, v. 17, n. 4, p. 394-400, 2018.
- LOPES, Adriana Santos et al. O acolhimento na Atenção Básica em saúde: relações de reciprocidade entre trabalhadores e usuários. **Saúde em debate**, v. 39, n. 104, p. 114-123, 2015.
- MAKUCH, Débora Maria Vargas; ZAGONEL, Ivete Palmira Sanson. A integralidade do cuidado no ensino na área da saúde: uma revisão sistemática. **Revista Brasileira de Educação Médica**, v. 41, p. 515-524, 2017.
- MINAYO, Maria Cecília de Souza. Cuidar de quem cuida de idosos dependentes: por uma

política necessária e urgente. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 26, n. 01, p. 7-15, 2021.

SANTOS, Angelica Brandão. Escuta qualificada como ferramenta de humanização do cuidado em saúde mental na Atenção Básica. *APS em Revista*, v. 1, n. 2, p. 170-179, 2019.

SANTOS, Jaciara AD et al. Ferramenta de abordagem familiar na atenção básica: um relato de caso. *J Health Sci Inst.*[Internet], v. 34, n. 4, p. 249-52, 2016.

SANTOS, Roseléia Carneiro dos; BOSI, Maria Lúcia Magalhães. Saúde Mental na atenção básica: Perspectivas de profissionais da Estratégia Saúde da Família no nordeste do Brasil. ***Ciência & saúde coletiva***, v. 26, n. 5, p. 1739-1748, 2021.

SILVA, Gilza da et al. Práticas de cuidado integral às pessoas em sofrimento mental na atenção básica. ***Psicologia: ciência e profissão***, v. 37, p. 404-417, 2017.

SOUZA, Lidiane Ribeiro de et al. Sobrecarga no cuidado, estresse e impacto na qualidade de vida de cuidadores domiciliares assistidos na atenção básica. ***Cadernos Saúde Coletiva***, v. 23, p. 140-149, 2015.

VISENTIN, Fernanda et al. A enfermagem na atenção primária ao cuidar de mulheres em situação de violência de gênero. ***Investigación y Educación en Enfermería***, v. 33, n. 3, p. 556-564, 2015.