



De 29 de novembro a 03 de dezembro de 2021

## RESUMO DO IX FÓRUM DE INTEGRAÇÃO DO IFRR

*Gilmara Jane Amorim de Moraes<sup>1</sup>, Ana Beatriz Barroso Carneiro<sup>2</sup>*

**Resumo:** A presente pesquisa descreve questões de ética cotidianas na recepção em "Unidades Básicas de Saúde". Nesse sentido, a recepção de uma Unidade Básica de Saúde" (UBS), não se trata apenas de um espaço mas um ambiente para postura ética com os usuários da instituição. Logo, procurou-se pesquisar sobre a conduta ética da recepção dos centros de saúde de alguns estados do Brasil, como: Acre, Amazonas, Brasília, Mato Grosso, Minas Gerais, Paraíba, Paraná e São Paulo. O presente estudo teve como objetivo geral, analisar a conduta ética do atendimento dos profissionais que atuam na linha de frente do Sistema Único de Saúde. Sendo assim, realizou-se uma pesquisa bibliográfica de abordagem qualitativa, através de artigos científicos, sites (SciELO), livros, leis e decretos selecionados dos anos de 2008 a 2021. Em suma, diante dos resultados da pesquisa, observou-se que na maioria dos estados pesquisados, existe uma grande necessidade no tocante a humanização no atendimento dos recepcionistas em relação aos usuários, o que impõe a constatação de que a gestão de uma UBS precisa ter um olhar mais sensível na área do atendimento, com o fim de melhorar o desempenho desses profissionais no tocante a humanização, pois é a equipe da recepção que mantém o primeiro contato com os usuários.

**Palavras-Chave:** Ética; Humanização; Acolhimento; Atendimento, Sus

<sup>1</sup>Professora do IFRR/Campus Boa Vista. E-mail: gilmara.amorim@ifrr.edu.br

<sup>2</sup>- Aluna do Curso de Tecnologia em Gestão Hospitalar - IFRR/Campus Boa Vista.