

*Gestão de Pessoas, do Trabalho e Educação em Saúde*

#### **APROXIMANDO AS PESSOAS PARA O ACOLHIMENTO.**

Deolinda Marcia Pompeu Bueno 1, Dalila Reis Barbosa 1, Maria Silvia Bergo Guerra 1, Marina Leitão David 1, Eliete Cesar Agostinho 1, Rosaura Corrêa Leves 1  
1 Prefeitura Municipal De Amparo - Prefeitura Municipal De Amparo

#### **INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA**

Título: “Aproximando as Pessoas para o Acolhimento”. O trabalho relata a experiência de realizar oficinas com profissionais da atenção Básica da Região de Saúde do Circuito das Águas. Objetivo Geral: Promover discussões sobre processo de trabalho das equipes de AB com foco no acolhimento aos usuários. Metodologia: Foram realizadas oficinas com a presença de facilitadores externos e metodologias ativas e participativas. As equipes apontaram e priorizaram propostas e estratégias para enfrentamento dos principais problemas identificados para o trabalho em equipe com foco no acolhimento aos usuários. Desenvolvido em 45% das UBS, o projeto contou com a participação de 239 profissionais. No decorrer do processo pode-se observar entrosamento e aproximação das equipes. Foi realizada devolutiva do processo aos gestores da região. A realização do projeto proporcionou a reflexão quanto à importância do trabalho em equipe e a necessidade e premência de qualificar o acolhimento aos usuários.

A Educação Permanente em Saúde - EPS é uma metodologia que busca atingir, a partir da problematização do próprio cenário de práticas, a qualificação dos processos de trabalho em saúde, com fins à resolutividade, integralidade e humanização da atenção. Atualmente a EPS configura-se como uma política nacional, que deve ser conduzida sob as esferas estaduais e municipais, implicadas na melhoria da gestão e atenção (BRASIL, 2009). O trabalho relata a experiência de realizar oficinas de EPS com profissionais da atenção Básica (AB) da Região de Saúde – RS do Circuito das Águas. Localizada na área de abrangência do Departamento Regional de Saúde VII Campinas – DRS VII Campinas, a RS Circuito das Águas é formada pelos municípios de Águas de Lindóia, Amparo, Lindóia, Monte Alegre do Sul e Serra Negra. Conta com uma população de 133.083 habitantes (Estimativa IBGE, 2016), sendo que 53,16% concentram-se em Amparo. Os gestores de saúde têm vários desafios a serem enfrentados, alguns peculiares e específicos, outros comuns. Dentre os principais desafios existentes, aponta-se a necessidade de investir na qualificação da AB para que esta possa exercer seu papel de ordenadora das redes de atenção e coordenadora do cuidado, bem como na EPS como ferramenta para mudanças do processo de trabalho. A necessidade de rever os processos de trabalho das equipes de AB surgiu a partir da Oficina Macrorregional de AB ocorrida em 2014, bem como das necessidades apontadas nos Planos de Ação Regional de Educação Permanente em Saúde – PAREPS do DRS VII Campinas. A comunicação deficiente, a inexistência de reuniões de equipe, a dificuldade no trabalho em equipe, a dificuldade de trabalhar o atendimento integral ao usuário, as fragilidades no trabalho em rede e o alto índice de demanda espontânea, reprimida e oculta foram apontados como principais problemas vivenciados pelos profissionais no cotidiano de trabalho nas Unidades Básicas de Saúde - UBS.

#### **OBJETIVOS**

Promover discussões sobre o processo de trabalho das equipes de AB com foco no acolhimento aos usuários.

## METODOLOGIA

Para atender a demanda apontada pelos gestores e profissionais, o Grupo Regional de Integração Ensino Serviço – GRIES criou um grupo de trabalho para elaborar a matriz pedagógica de referência e desenvolver oficinas preparatórias para os candidatos a facilitadores de EPS. Em março de 2013 o projeto foi apresentado aos gestores da região com a pactuação de vagas e agenda por município. Os critérios para adesão foram: adesão voluntária das equipes de AB, participação de todos os profissionais da UBS, agenda protegida no período das oficinas e presença de representante da gestão nos encontros. No período de maio a novembro de 2016 foram desenvolvidas oficinas em 16 UBS da região. Em cada UBS foram realizados 04 encontros com a duração de 4 horas cada, com a presença de 02 facilitadores de EPS externos. A partir de metodologias ativas e participativas e das vivências dos profissionais, os facilitadores de EPS abordaram os temas: 1º dia: Necessidades de Saúde; Integralidade do Cuidado; Equidade; Escuta Qualificada; Usuário no Contexto da Família e do Território; 2º dia: Trabalho em Equipe e Trabalho Integrado; 3º dia: Processo de Trabalho: Estrutura, Relação da Equipe e Organização do Processo de Trabalho; e 4º dia: Levantamento de Dificuldades para o Acolhimento; Priorização de Problemas; Proposta de Ações; Cronograma; e Responsável(is). Em dezembro de 2016 foi realizada devolutiva do desenvolvimento do projeto aos gestores com síntese dos problemas comuns apontados pelos participantes, percepção dos facilitadores de EPS, devolutiva dos interlocutores da AB em reunião do Grupo Técnico de AB – GTAB ocorrida em 21/09/2016 e, por fim, os passos subsequentes do projeto: encontro com os participantes para avaliação dos avanços alcançados e desafios encontrados na execução de ações, encontro com os facilitadores de EPS para avaliação do processo e possíveis ajustes do projeto.

## RESULTADOS

O projeto foi desenvolvido em 45% das UBS da região, sendo 100% em Lindóia e Monte Alegre do Sul, 60% em Águas de Lindóia, 30% em Serra Negra e 27% em Amparo. Contou com a participação de 239 profissionais (agente comunitário de saúde, assistente social, atendente, atendente de farmácia, auxiliar de enfermagem, auxiliar de saúde bucal, auxiliar de serviço, cirurgião dentista, educador físico, enfermeiro, estagiário, enfermeiro, farmacêutico, fonoaudiólogo, médico, psicólogo, recepcionista, técnico de enfermagem e outros) das equipes de AB (tradicional e saúde da família - SF), da saúde bucal - SB e do núcleo de apoio à saúde da família - NASF. O projeto contemplou 100% das equipes de SF de Águas de Lindóia, Lindóia e Monte Alegre do Sul; 50% de Serra Negra e 30% de Amparo. No decorrer do processo pode-se observar maior entrosamento e aproximação das equipes. No 4º encontro, as equipes apontaram e priorizaram propostas e estratégias para enfrentamento dos principais problemas identificados para a qualificação do trabalho em equipe com foco no acolhimento aos usuários.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A utilização de espaços coletivos para a reflexão e discussão do cotidiano valoriza os conhecimentos e as experiências vivenciadas pelos participantes, estimulando a busca de alternativas para o enfrentamento coletivo de desafios. A realização do projeto proporcionou a reflexão quanto à importância do trabalho em equipe e a necessidade e premência de qualificar o acolhimento aos usuários. Propiciou, também, a aproximação da equipe, a escuta dos pares,



a troca de conhecimento e experiências e discussão das práticas e necessidades motivando mudanças rumo à qualificação do trabalho em equipe.