

Produto Técnico - Curso de formação profissional: Roda de Acolhimento na Atenção Primária à Saúde.

Mestranda: Clara de Castro Fajardo

Orientadora: Érica Toledo de Mendonça

Coorientadora: Débora Carvalho Ferreira

Apresentação: O produto técnico desenvolvido neste estudo trata-se de Curso de Formação Profissional, desenvolvido como etapa da pesquisa com a equipe de saúde participante, incluindo também guia síntese orientador, distribuído ao final da pesquisa aos trabalhadores participantes. O curso contou com uma “Oficina de Sensibilização”, uma oficina de planejamento para a Roda de Acolhimento, e uma Roda de Acolhimento realizados pela equipe com os usuários, tendo sido planejado a partir das etapas diagnósticas da pesquisa (etapas de Observação Participante e Grupos Focais). O roteiro utilizado para guiar a execução da Oficina está disposto no **Quadro 1** que segue abaixo.

Título: Curso de formação profissional: Roda de Acolhimento na Atenção Primária à Saúde.

Objetivos: Trazer luz à temática “Acolhimento”, discutindo a realidade do acolhimento na unidade e sensibilizando a equipe para o tema, bem como apresentar a ferramenta Roda de Conversa e a possibilidade de seu uso como estratégia para melhorar o acolhimento nos serviços de saúde, culminando na implementação da “Roda de Acolhimento” na unidade estudada.

Público-alvo: Trabalhadores da Atenção Primária em Saúde.

Impactos na prática clínica: Trata-se de produto desenvolvido a partir de um diagnóstico situacional, voltado à realidade percebida no serviço, com intuito de responder às demandas levantadas por usuários e trabalhadores da unidade,

levando melhorias à realidade local através do aperfeiçoamento dos modos de se entender e realizar o acolhimento.

Relevância: Embora “acolhimento” seja uma temática abordada pelo Ministério da Saúde desde 2009, data do lançamento da Política Nacional de Humanização (PNH), sua consolidação não foi desenvolvida em todos os serviços de saúde, principalmente no que tange à formação profissional e às modificações nos processos de trabalho visando sua melhoria. O estudo apresenta como inovação a investigação da viabilidade de um novo formato de acolhimento na atenção primária à saúde, apresentando, aplicando e comprovando a Roda de Conversa como potencial estratégia.

Apresentação do PT na instituição cenário da pesquisa:

a. Organização da oficina: a oficina foi realizada em horário protegido na agenda dos trabalhadores da unidade de saúde, garantindo a possibilidade de participação de todos os presentes no dia. Foi conduzida pela pesquisadora e transcorreu no tempo aproximado de uma hora e quarenta minutos, contando com a participação de sete membros da equipe, além da pesquisadora, conduzindo a oficina, estavam presentes também as pesquisadoras-discentes, no papel de observadoras-participantes.

A Oficina foi conduzida conforme roteiro disposto no Quadro I. A formação foi iniciada com um momento de sensibilização para a temática “Acolhimento”, em que, utilizando a dinâmica do “Varal”, foram dispostas situações relativas ao acolhimento de uma UBS, no formato de imagens, frases e charges, para que as participantes classificassem cada situação como pertencentes aos varais “Que bom”, quando situações positivas sobre o acolhimento; “Que pena”, quando situações conflitantes em relação ao ideal esperado; e “Que tal?”, quando sugestões de melhorias. As situações apresentadas foram selecionadas a partir das etapas de Observação Participante e Grupos Focais, retratando a realidade do serviço. Cada varal era identificado por uma cor específica, bem como por um “emoji” representativo.

A oficina seguiu com a proposta de uma encenação utilizando uma maquete e um caso fictício para instigar a discussão. A maquete representava a UBS e o caso fictício utilizado visou recriar uma situação em que um usuário precisou acessar o serviço de saúde de modo a, acompanhando cada etapa de sua trajetória, desde

sua chegada à unidade até a solução de seu problema, fosse possível identificar questões relacionadas ao acolhimento. Concomitantemente, foi sendo preenchido um cartaz interativo ressaltando as principais temáticas envolvidas nos processos de acolhimento evidenciadas pela encenação. Foram, portanto, levantadas questões relacionadas a quatro temas: 1) Estrutural; 2) Ambiência; 3) Comunicação; e 4) Percepção sobre o modelo de atenção à saúde.

Relativo ao âmbito “Estrutural”, foi abordada a questão dos Processos de Trabalho, como a existência de filas de madrugada para distribuição de fichas de atendimento e a ausência de uma organização de Prioridade/Classificação de risco; e também a dependência da Rede de Atenção à Saúde (RAS).

No tema “Ambiência”, foi levantada a questão da desatualização dos materiais informativos dispostos na sala de espera, bem como desafios pertinentes ao espaço da sala de espera e da unidade, como a dificuldade para o conforto, a privacidade e o atendimento individualizado.

Em relação ao tema “Comunicação”, foram abordados pontos relativos à educação na comunicação e a importância da orientação por meio da comunicação. Por fim, na temática “Percepção sobre o modelo de atenção à saúde” abriu-se espaço para reflexão sobre a predominância do modelo biomédico nas relações em saúde e para o letramento sobre diferentes níveis de atenção à saúde, com enfoque na Atenção Primária em Saúde.

Após as discussões fomentadas por esse momento, a oficina teve sequência com uma exposição dialogada sobre o acolhimento, apresentando-se, juntamente com um cartaz, o conceito do que é “Acolhimento”, além de conceitos pertinentes à temática, enquanto pilares e potências do acolhimento, a saber: organização do processo de trabalho; facilitação do acesso; provocador de ruído; tecnologia para o cuidado; diálogo; escuta ativa; centralidade no usuário; vínculo e responsabilização. Tais conceitos, na medida em que eram discutidos, foram sendo adicionados a um cartaz, em formato circular, com o escrito “Acolhimento” no centro do círculo.

Para a continuidade da discussão dialogada, acrescentou-se ao cartaz os dizeres “Roda de”, de modo a formar, no centro do cartaz, o escrito “Roda de Acolhimento”. Abriu-se, portanto, para a apresentação da temática “Roda de Conversa”, destacando-se suas potências enquanto promotora de diálogo, ferramenta de escuta ativa, valorizando a experiência do usuário e dando espaço

para a participação popular na adequação dos processos de trabalho e organização do cuidado. Nesse momento, foi feito convite às participantes a pensarem a Roda de Conversa como uma potencial ferramenta para melhorar o acolhimento da UBS. Para esse momento, a pesquisadora retomou com as trabalhadoras os exemplos apresentados no varal, com sugestões ditas pelos usuários no grupo focal realizado previamente, como modo de demonstrar a potência dos espaços de escuta e construção coletiva.

A discussão transcorreu no sentido de se pensar as melhores possibilidades e formatos para implementação das Rodas de Conversa enquanto ferramentas de acolhimento no serviço, dentro da lógica de um instrumento complementar e não substitutivo ao acolhimento já realizado na unidade. Para encerramento da Oficina, seguiu-se a distribuição de “marca-páginas” com o poema “Verbos do Acolher”, de Ricardo Henrique Vieira de Mello, sendo realizada sua leitura e abrindo-se espaço para avaliação oral da atividade.

Por fim, para formalizar o registro da discussão realizada durante a Oficina, confeccionou-se um guia-síntese com título “Roda de Conversa como Estratégia para Acolhimento na APS”, como tentativa de salientar os principais pontos trazidos na formação, bem como ser respaldo para a implementação das “Rodas de Acolhimento” no serviço.

b. Reunião de preparação da roda com a equipe: a reunião se deu na área da sala de espera da unidade de saúde, em horário protegido na agenda, permitindo a participação de todas as trabalhadoras presentes, contando com a presença de seis profissionais, decorrendo na duração aproximada de quarenta minutos. A necessidade desse encontro se deu a partir da percepção de que a equipe estava insegura para conduzir a Roda de Acolhimento no formato inicialmente proposto pela pesquisadora, sendo necessário um alinhamento das possibilidades do serviço com a proposta e objetivo da pesquisa.

Nesta conversa, foi realizado o planejamento da roda de conversa para acolhimento com os usuários, a ser realizada como consolidação das discussões iniciadas na Oficina de Capacitação. A partir da reunião, foram definidas as preferências de dia, horário, formato e temas para a condução da Roda, levando-se em consideração as limitações espaciais da unidade de saúde, bem como as

expectativas dos usuários, os fluxos de trabalho já estabelecidos e as dificuldades inerentes a se modificar a oferta de um serviço ao usuário.

c. Roda de Acolhimento: Como modo de consolidar na prática as discussões fomentadas na Oficina de Capacitação, procedeu-se a implementação da roda de conversa como estratégia de acolhimento, sendo este momento intitulado “Roda de Acolhimento”. A roda aconteceu no espaço da sala de espera, no início da manhã de um dia de atendimentos médicos agendados, contando com a participação de sete usuários que aguardavam atendimento. A Roda foi conduzida pela pesquisadora, enquanto funcionária da equipe multidisciplinar da unidade, juntamente com a enfermeira, contando com o apoio de três ACS da equipe, e teve a duração de aproximadamente trinta e cinco minutos.

Tendo em vista a proposta inicial da Roda de realizar a escuta das demandas populacionais dos usuários da UBS, promovendo acolhimento para além da demanda médica trazida por eles, a Roda de Acolhimento seguiu sem a proposição de temas específicos, sendo deixada a palavra em aberto para compartilhamento dos usuários presentes sobre as demandas que os levaram a buscar a UBS, bem como outras demandas de saúde reprimidas.

QUADRO 1: Roteiro da Oficina de Sensibilização sobre Acolhimento desenvolvida com a equipe de saúde.

HORÁRIO	ATIVIDADE	OBJETIVO DA ATIVIDADE	ESTRATÉGIAS DIDÁTICAS	DESENVOLVIMENTO
14h30h às 15h10h	1. Acolhida dos participantes e devolutiva dos resultados do diagnóstico do acolhimento na UBS	Sensibilizar equipe para o tema acolhimento.	<ul style="list-style-type: none"> - Varal avaliativo com a dinâmica "Que bom / Que pena / Que tal?" - "Teatro" em maquete. 	<p>14h30h às 14h50h: solicitar aos participantes que leiam nas tarjetas coloridas disponíveis na sala as frases escritas e aloquem no varal mais adequado: "Que bom/Que pena/Que tal?"</p> <p>14h50h às 15h10h: fazer uma breve encenação com maquete percorrendo com um boneco o percurso de um usuário até o atendimento, perpassando os temas relacionados ao acolhimento identificados nos grupos focais e observação-participante.</p>
15h10h às 15h50h	2. Discussão sobre acolhimento	Capacitar equipe para a temática "acolhimento", fomentando a busca por sua melhora no serviço.	Exposição dialogada; Cartaz com tarjas conceituais interativas.	<ul style="list-style-type: none"> - Discutir, utilizando cartaz, o conceito de acolhimento, apresentando os seus pilares (tecnologia para o cuidado; facilitação do acesso; organização dos processos de trabalho). - Apresentar experiências exitosas de acolhimento. Ler trechos de artigos com essas experiências. - Discutir as potências do acolhimento, relacionando com os nós críticos apontados nos resultados.
15h50h às 16h20h	3. Discussão sobre Rodas de Conversa	Capacitar equipe para o uso de Rodas de Conversa como estratégia para melhorar o acolhimento.	Exposição dialogada; Cartaz com tarjas com falas reproduzidas do grupo focal com usuários.	<ul style="list-style-type: none"> - Apresentar a Roda de Conversa enquanto espaço dialógico democrático e "trabalho vivo em ato". - Apresentar a motivação para a pesquisa - potencial da Roda de Conversa como estratégia para melhorar o acolhimento da UBS. - Ler falas do grupo focal como exemplos da importância de um espaço dialógico com os usuários.
16h20h às 16h30h	4. Poema	Avaliar, agradecer e encerrar a atividade	Questionário avaliativo, poema e distribuição de lembrancinhas	<p>Ler o Poema "Verbos do Acolher", de Ricardo Henrique Vieira de Melo, e entregar o texto junto a uma lembrancinha aos participantes.</p> <p>Entregar formulário para avaliação escrita da atividade.</p>

OBS: As etapas 4 e 5 da pesquisa, que integram também o Curso de Formação Profissional, foram realizadas sem uma sistematização prévia, tendo sido conduzidas de forma mais livre a partir das expectativas e demandas trazidas pelos participantes.

RODA DE CONVERSA COMO ESTRATÉGIA PARA ACOLHIMENTO NA APS

Atenção Primária à Saúde (APS) é o nível de atenção responsável pela prevenção de doenças e agravos à saúde, que pode se dar por orientações individuais, por meio das consultas com os diversos profissionais da equipe multidisciplinar, mas também por instrumentos coletivos. Para isso, é imprescindível que o usuário se sinta **acolhido** na unidade de saúde ao qual pertence.

O que são rodas de conversa?

São espaços dialógicos democráticos, permitem a aproximação dos sujeitos envolvidos, a saber, usuários e trabalhadores da APS, sendo também espaços de escuta ativa e de troca e construção compartilhada de saberes. Por meio das rodas, há a horizontalização das relações de poder - os participantes, através da dialética, tornam-se todos agentes sociais ativos, críticos e reflexivos diante da realidade.

O que é possível abordar nas rodas de conversa?

- ✓ Funcionamento e objetivo da APS;
- ✓ Temas de interesse comunitário;
- ✓ Coletivizar os problemas dos usuários;
- ✓ Ouvir as principais demandas e sugestões dos usuários.

Como organizar uma roda de conversa?

- Estabelecer o melhor dia e horário para realização;
- Realizar o convite aos usuários, deixando claro o objetivo da roda de conversa;
- Proporcionar um ambiente calmo, organizado e seguro;
- Iniciar informando o objetivo da roda e agradecendo a presença dos participantes;
- Se possível fornecer o bom e velho cafezinho para aquecer o coração;
- Deixar claro aos colaboradores que a realização da roda é de responsabilidade de todos os profissionais envolvidos na assistência;

REFERÊNCIAS:

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. HumanizaSUS: Documento base para gestores e trabalhadores do SUS / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 4. ed. 4. reimp., 2010.

SAMPAIO, J.; SANTOS, G. C.; AGOSTINI, M.; SALVADOR, A. S. Limites e potencialidades das rodas de conversa no cuidado em saúde: uma experiência com jovens no sertão pernambucano. Botucatu: Interface, v. 18, p. 1299-1312, 2014.

SILVA, T. F.; DAVID, H. M. S. L.; ROMANO, V. F. Análise do acolhimento a partir das relações na Atenção Básica no município do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro: Revista Brasileira de Medicina da Família e Comunidade, v. 15, n. 42, 2020.



Clara de Castro Fajardo
Érica Toledo de Mendonça
(orientadora)

Produto da Dissertação de Mestrado de clara.fajardo@ufv.br
Projeto realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior-Brasil (CAPES).

Mas, o que é acolhimento?

É instrumento potencial para adequada escuta e intervenção sobre as demandas trazidas pela população. Apresenta-se como tecnologia leve, sendo ferramenta de cuidado que tem cooperado para ampliação do acesso aos serviços da Atenção Primária à Saúde (APS).

Pilares principais:

- Escuta ativa;
- Tecnologia para o cuidado;
- Facilitação do acesso;
- Organização do processo de trabalho;
- Diálogo;
- Centralidade no usuário;
- Provocação de ruído;
- Estabelecimento de vínculo e de responsabilização.

Benefícios alcançados:

- Instrumento de acolhimento aos usuários;
- Troca de informações entre os usuários e os agentes do serviço de saúde;
- Informações que podem resultar em melhorias no atendimento a população;
- Proporcionar um espaço de escuta ativa, integrando o usuário ao serviço de saúde, dando a oportunidade do usuário ajudar a resolver os problemas que ele enfrenta no serviço;
- Aumento do vínculo com o serviço e a maior adesão aos projetos terapêuticos, estimulando a melhora de saúde da população;
- Potencial método de estimular a participação social;
- Canal aberto entre o serviço e a população.



Guia síntese elaborado pelas autoras após a Oficina e disponibilizado para as trabalhadoras.