



**32º CONGRESSO  
DE SECRETÁRIOS  
MUNICIPAIS DE  
SAÚDE DO  
ESTADO DE  
SÃO PAULO**

15ª Mostra de  
Experiências  
Exitosas dos  
Municípios

8º Prêmio  
David  
Capistrano

"30 anos de SUS: SUStentabilidade para garantia do Direito à Saúde  
Aumento do financiamento federal e estadual!"

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

## **CAPACITAÇÃO AOS FUNCIONÁRIOS DA RECEPÇÃO DAS UNIDADES DA COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE/SMS-SP: QUALIFICANDO O ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE**

Erica Tie Miai, Elza De Santana Braga, Rosangela Correia Araujo Da Silva

1 Secretaria Municipal De Saúde De São Paulo - Secretaria Municipal De Saúde De São Paulo  
São Paulo

### **INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA**

Entre tantas necessidades de um olhar humanizado e qualificado no atendimento está a "recepção" das Unidades de Saúde, que ultrapassa o conceito de "balcão de atendimento", nela são ofertados os serviços e é onde a unidade demonstra se está articulada e preparada para promover o cuidado aos usuários. Além dos escriturários administrativos que realizam o agendamento ou encaminham para consulta já marcada ou vaga do dia, observa-se também a necessidade da organização de: - classificação de riscos pelo Responsável Técnico de Enfermagem e outros profissionais, - ambiência, - planejamento democrático das ações na Unidade de Saúde, - atendimento da Equipe Multiprofissional, - grupos educativos e oficinas, - atendimento em consulta médica, Tabela de Lotação de Pessoal – Recursos Humanos, vacinas, medicamentos, entre outros. Todas essas ações qualificam o atendimento em uma Unidade, mas o primeiro acesso se dá através da recepção administrativa, que deve estar bem informada sobre os serviços de sua Unidade e, assim, iniciar com responsabilidade um melhor atendimento, qualificando o acesso e acolhimento. Desta forma, destaca-se que os funcionários da recepção das unidades de saúde podem se tornar foco de relações e situações de conflito, daí a necessidade de fortalecê-los na resolução de problemas e tomada de decisão, através da gestão e negociação levando-se em consideração o respeito e valores pessoais.

### **OBJETIVOS**

Contribuir para a reorganização dos serviços, proporcionando espaços para a reflexão sobre o papel dos escriturários administrativos da recepção das unidades de saúde, assim como das ações desenvolvidas por eles e com eles para o fortalecimento das relações interpessoais e transformação dos processos de trabalho na perspectiva da consolidação da Atenção à Saúde proposta pelo SUS. Disseminar as diretrizes das Políticas Nacional, estadual e Municipal de Humanização, como foco no acolhimento preconizado no SUS.

### **METODOLOGIA**

A proposta pedagógica baseou-se na relação entre teoria e prática. O processo educativo contemplou a aprendizagem significativa, possibilitando aos participantes uma atuação ativa e crítica na construção do conhecimento do grupo. Foram envolvidos cerca de 30 facilitadores - profissionais da CRS Leste, CEDEPS Leste, Supervisões Técnicas de Saúde, Unidades/Serviços de Saúde e Organizações Parceiras - que também participaram da construção do Plano de Aula. A capacitação foi realizada em 2 momentos presenciais (carga horária de 16 horas) intercalados



32º CONGRESSO  
DE SECRETÁRIOS  
MUNICIPAIS DE  
SAÚDE DO  
ESTADO DE  
SÃO PAULO

15ª Mostra de  
Experiências  
Exitosas dos  
Municípios

8º Prêmio  
David  
Capistrano

"30 anos de SUS: SUStentabilidade para garantia do Direito à Saúde  
Aumento do financiamento federal e estadual!"

com atividades de dispersão (carga horária de 8 horas), no período de julho a novembro de 2017. No período da manhã do 1º dia desenvolvemos os seguintes tópicos: - Recepção e apresentação dos participantes - Dinâmicas: "Muro de Escuta" e "Árvore de Sonhos" - Apresentação do projeto/capacitação (importância da recepção na Unidade de Saúde e dos profissionais) - Dinâmica: "Abrigo Subterrâneo" - discussão e apresentação em sub-grupos - Orientações para as atividades de dispersão, que foram realizadas no intervalo entre o 1º e o 2º encontros: &#61692; Vivência em outra unidade, como usuário do SUS &#61692; Na sequência o participante elaborou uma "carta" ao gerente/equipe da unidade onde realizou a atividade, colocando suas impressões e recomendações para a melhoria no atendimento &#61692; "Roda de Conversa" na própria unidade (se possível manhã e tarde para contemplar o maior número de funcionários) &#61692; Elaboração de Plano de Ação com sua equipe com sugestões de intervenções para melhorar o acolhimento na sua recepção/unidade. Na sequência do 1º dia, foram realizados estudos de casos reais, selecionados dentre as Ouvidorias realizadas pelos municípios. Os participantes formaram sub-grupos para discussão e posterior apresentação em plenária. Apresentamos vídeo sobre o SUS e finalizamos com avaliação do dia. No 2º dia iniciamos com discussão e apresentação, em sub-grupos, sobre as atividades de dispersão. Em seguida, os participantes discutiram, em sub-grupos, texto sobre relações interpessoais, com ênfase em: Saber Ouvir, Qualidade de Vida no Trabalho, Ser Assertiva(o), Desenvolvendo a autoestima. Finalizamos com avaliação da capacitação.

## RESULTADOS

A capacitação contou com a participação de 800 escriturários administrativos (divididos em grupos com 30 a 40 participantes) de 120 unidades/serviços nos territórios das 07 Supervisões Técnicas de Saúde que constituem a Coordenadoria Regional de Saúde Leste, onde trabalham 12.000 funcionários. Além dos encontros presenciais, cada participante realizou pelo menos 01 "Roda de Conversa" na sua Unidade, com a presença de gerente e representantes de todos os setores. Através das atividades desenvolvidas na capacitação emergiram questões que destacamos: - Melhorar autoestima dos funcionários - Necessidade de comunicação, expressão de ideias e manejo de situações de conflito no cotidiano - Desenvolver empatia com os usuários e profissionais da própria unidade e de outras unidades - Percepção de que em todas as unidades há problemas, mas que também é possível encontrar muitas soluções, pois somos todos responsáveis por mudanças - Fortalecer a Educação Permanente em Saúde.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pelos depoimentos dos funcionários e monitores constatou-se que as queixas apontadas nas Ouvidorias, na grande maioria dos casos não dizem respeito aos trabalhadores da recepção, mas estão relacionadas aos processos de trabalho desenvolvidos nas unidades/serviços. Cabe ressaltar a importância da continuidade da realização das "Rodas de Conversa", com participação de profissionais de todos os setores, que favoreçam a identificação, planejamento e organização de estratégias para a melhoria da comunicação, das relações e da assistência prestada pelas equipes. Assim, é imprescindível o apoio e envolvimento das gerências/gestores dos serviços, no acompanhamento das ações a curto, médio e longo prazo, para que os



**32º CONGRESSO  
DE SECRETÁRIOS  
MUNICIPAIS DE  
SAÚDE DO  
ESTADO DE  
SÃO PAULO**

15ª Mostra de  
Experiências  
Exitosas dos  
Municípios

8º Prêmio  
David  
Capistrano

“30 anos de SUS: SUSstabilidade para garantia do Direito à Saúde  
Aumento do financiamento federal e estadual!”

resultados sejam efetivos no decorrer do processo e significativos para a equipe e para os usuários.