

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
FACULDADE DE MEDICINA
MESTRADO PROFISSIONAL EM SAÚDE DA FAMÍLIA

HUDSON RENAN COSTA SILVA

**PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DA ESCUTA QUALIFICADA NA UBS
CACIMBAS – ARAPIRACA/AL**

MACEIÓ
2021

HUDSON RENAN COSTA SILVA

**PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DA ESCUTA QUALIFICADA NA UBS
CACIMBAS – ARAPIRACA/AL**

Produto caracterizado como um tipo de produto denominado de Tecnologia Social, vinculado ao Eixo 1: Produtos e Processos, apresentado ao Programa de Pós-graduação em Saúde da Família, Mestrado Profissional PROFSAUDE da Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Alagoas, como requisito para obtenção do título de Mestre em Saúde da Família.

Orientador: Prof^a Dr^a Josineide Francisco Sampaio

Co-orientadora: Prof^a Dr^a Cristina Camelo de Azevedo

MACEIÓ
2021

1 INTRODUÇÃO

A motivação para o desenvolvimento deste projeto de implantação da Escuta Qualificada na UBS de Cacimbas, no município de Arapiraca-AL advém da necessidade de construir um produto de mestrado profissional ProfSaúde/FIOCRUZ/Polo UFAL, iniciado em 2019, vinculado à pesquisa intitulada “Escuta Qualificada como instrumento do acolhimento do processo de trabalho dos profissionais de saúde na ESF”.

De acordo com o Relatório de Avaliação Quadrienal de 2017 da área de Saúde Coletiva, a produção técnica está agrupada em 4 eixos. A “Proposta de Implantação da Escuta Qualificada na UBS Cacimbas – Arapiraca/AL” se caracteriza como um tipo de produto denominado de Tecnologia Social, vinculado ao Eixo 1: Produtos e Processos (BRASIL, 2017).

Com o surgimento do Sistema Único de Saúde (SUS) as pessoas puderam ter acesso a atendimentos médicos de forma integral, buscando atender às necessidades coletivas e individuais. Sabendo-se que o conceito de doença é algo amplo, que engloba diversos aspectos essenciais para existência do ser humano, o SUS vem desenvolvendo diversas estratégias para atender às demandas dos usuários. Assim, surgiram maneiras inovadoras de fazer políticas públicas de saúde, incluindo em todas elas maneiras acolhedoras de cada usuário. Através de um acolhimento com Escuta Qualificada oferecida pelos trabalhadores da saúde às necessidades do usuário, é possível garantir o acesso oportuno e integral dos mesmos, com o uso de tecnologias adequadas às suas demandas (BRASIL, 2015).

Entender o processo de implantação dessa ferramenta de acolhimento em um serviço de Atenção Básica (AB) e os seus desafios, é fundamental para a organização dos processos de trabalho nos serviços de saúde. Isso nos leva a pensar que definir a base facilitadora da utilização da Escuta Qualificada, relaciona-se com a capacidade de intervenção e pode melhorar a qualidade do processo de trabalho e do atendimento às demandas de usuários da UBS de Cacimbas.

Foi identificado pelos profissionais de saúde da UBS Cacimbas, a partir dos resultados alcançados na primeira etapa do estudo “Escuta Qualificada como Instrumento do Acolhimento no Processo de Trabalho dos Profissionais de Saúde na ESF” que, apesar de apresentarem uma boa compreensão da Escuta Qualificada, este instrumento do acolhimento não vem sendo aplicado ou implementado em seu ambiente de trabalho.

As dificuldades identificadas nessa primeira etapa da pesquisa decorreram-se, por ter sido realizada durante pandemia de Covid-19, pelas restrições determinadas pelas autoridades sanitárias locais dificultaram a interação presencial com todos os participantes, num mesmo momento. Além disso, também foi observada as dificuldades que alguns participantes apresentaram no uso dos recursos tecnológicos para as atividades remotas (uso do computador, acesso a links e aplicativos específicos utilizados na oficina), o que dificultada a interação com os demais participantes remotamente.

Tem sido claramente identificada, nos serviços de saúde, a importância de se ter uma ferramenta específica e norteadora da agilização dos serviços, que funcione para reduzir as dificuldades da equipe de saúde na compreensão do acesso facilitado ao serviço ofertado à população, além de priorizar o uso de recursos tecnológicos leves da Atenção Básica.

A prática da Escuta Qualificada colabora para a mudança do processo de trabalho em saúde, estabelece vínculo/responsabilidade das equipes com os usuários e amplia a capacidade de escuta às demandas apresentadas, tanto programadas quanto espontâneas (DUARTE; MOREIRA; DUARTE, 2017).

Alguns estudos, como o realizado por Viana e Lima (2018), realizado em uma equipe de Saúde da Família, localizada em município do sul do Brasil, apontam que o uso do acolhimento com Escuta Qualificada tem gerado maior sensibilidade crítica aos problemas apresentados pelos usuários dos serviços de saúde, levando a uma integralidade das ações prestadas e ao aumento da resolutividade desses serviços.

Assim demonstra-se a importância da continuidade e finalização dessa pesquisa-ação por meio da execução da proposta de implantação da Escuta Qualificada na UBS, gerando um ciclo recorrente de transformação e aprimoramento do exercício da Escuta Qualificada na UBS de Cacimbas, qualificando o processo de trabalho, a interação entre os profissionais desse serviço, refletindo na qualificação da prestação dos serviços oferecidos aos usuários.

O objetivo desse produto é implantar a Escuta Qualificada na Unidade Básica de Saúde de Cacimbas, procurando definir as principais estratégias e as ações a serem desenvolvidas pelos participantes para a implantação da Escuta Qualificada, acompanhando e avaliando o processo de desenvolvimento das ações pelos participantes.

Este produto pode ser encontrando acessando o link: <https://famed.ufal.br/pt-br/pos-graduacao/mestrado-profissional-em-saude-da-familia/documentos/producao-tecnica>.

2 MÉTODO

2.1 REFERENCIAL METODOLÓGICO

2.1.1 O Acolhimento

O conceito fornecido pelo Ministério da Saúde (MS) sobre humanização busca frisar a importância do indivíduo e sua problematização, bem como o envolvimento de todos os atores que o cercam para a prestação da assistência como produto (BRASIL, 2015). Portanto, a humanização é a valorização dos usuários, trabalhadores e gestores no processo de produção de saúde. Valorizar os sujeitos é oportunizar uma maior autonomia e aumentar sua capacidade de transformar a realidade em que vivem, através da responsabilidade compartilhada, da criação de vínculos solidários, da participação coletiva nos processos de gestão e de produção de saúde (BRASIL, 2006).

Foi através da Política Nacional da Humanização que o país definiu a participação de cada responsável para o atendimento humanizado. Preocupando-se com a ausência de informações de ambas as partes, há um contexto que prioriza a educação dos usuários e demais sujeitos envolvidos nos processos de atenção à saúde. O desafio da humanização é a criação de uma nova cultura de atendimento pela restituição da centralidade dos sujeitos na construção coletiva do sistema de saúde do país (MORAES, 2016).

O acolhimento envolve diversos fatores e agentes. Como valor das práticas de saúde, o acolhimento é construído de forma coletiva a partir da análise dos processos de trabalho e tem como objetivo a construção de relações de confiança, compromisso e vínculo entre as equipes/serviços, trabalhador/equipes e usuários em sua rede socioafetiva (BRASIL, 2013).

É no acolhimento que se fala sobre Escuta Qualificada como um instrumento essencial para a resolução de um problema. No seu sentido legítimo, o acolhimento pretende humanizar as relações entre trabalhadores e serviços de saúde com seus usuários, através de escuta qualificada, formação de vínculo e respeito, sempre com uma resposta positiva e com a responsabilização pela solução do seu problema, mas cabe lembrar que este processo relacional também recebe inúmeras influências (LOPES, VILAR, MELO, 2015).

Quando se tem acolhimento com a Escuta Qualificada, faz-se necessário que todos sejam atendidos com prioridades estabelecidas a partir da avaliação de vulnerabilidade, gravidade e risco, esforçando-se para dar respostas aos problemas do

indivíduo (SOUSA, 2017). Para Duarte, Moreira e Duarte (2017), a Escuta Qualificada cria a possibilidade de oferecer uma assistência que transpasse o limite das demandas agendadas, de acordo com os programas do Ministério da Saúde.

Ainda que tenha havido um grande avanço referente à elaboração e a implantação de diversos instrumentos legais como leis, portarias, normas, políticas e resoluções que visam determinar a organização dos atendimentos dispensados à população usuária dos serviços de saúde na atenção básica, nota-se que há pouco impacto e inovação referente à metodologia de organização dos atendimentos, persistindo, em nossas práticas, o modelo hegemônico de atenção à saúde médico centrado, o que se configura como grande entrave da humanização em saúde (OLIVEIRA *et al.*, 2008).

2.1.2 A Escuta Qualificada

Escutar é um ato essencial para a realização da assistência. É comum que o usuário deseje ser ouvido em relação às suas queixas e problemas. Geralmente, ao procurar o sistema de saúde, provavelmente tratará de algo ainda não solucionado. Para Santos (2014), quando as pessoas se sentem ouvidas, elas tendem ter outras atitudes em relação a si mesmas e em relação aos outros, como uma forma de estimular mudanças necessárias.

“O escutar é obviamente algo que vai além da capacidade auditiva de cada um de nós” (FREIRE, 2014, p. 111). Estas definições para a escuta refletem que dar ouvidos ao outro é preocupar-se com aquilo que ele expõe, seja por motivo de alegria ou de tormento, compreender e apreender o que o outro está dizendo (SANTOS, 2014).

A Escuta Qualificada tem por objetivo ouvir a queixa do paciente, estabelecendo confiança para que ele expresse suas preocupações, angústias, ao mesmo tempo colocando os limites necessários (ZINN, 2016). O escutar qualificadamente pode ser definido como a sensibilidade de estar atento ao que é dito, ao que é expresso através de gestos e palavras, ações e emoções (SANTOS, 2014).

A escuta no cuidado em saúde permite que os encontros envolvam subjetividade, indo além dos aspectos clínicos da condição de saúde (MOURA, 2016). Coloca em vista a capacidade profissional e humana, além de trabalhar o aspecto moral e ético. Deve-se trabalhar a ideia de ofertas e possibilidades para que o usuário possa decidir conjuntamente e se corresponsabilize com os resultados a serem alcançados (LIRA, 2014).

Com base na PNH, a gestão e os profissionais de saúde devem estar cientes da efetivação da humanização através da escuta profissional com uma ampla observação e detecção de soluções. Para Santos (2014), a escuta qualificada como um pressuposto da PNH é um caminho para o acolhimento, na perspectiva de efetivação do SUS, em todos os seus níveis.

A Política Nacional de Atenção Básica define as características do processo de trabalho das equipes de saúde e estabelece atribuições comuns a todos os profissionais, dentre elas, participar do acolhimento aos usuários, realizando a escuta qualificada das necessidades de saúde, procedendo a primeira avaliação e identificação das necessidades de intervenções de cuidado, proporcionando atendimento humanizado, se responsabilizando pela continuidade da atenção e viabilizando o estabelecimento do vínculo (BRASIL, 2011).

A aplicação desta estratégia, proposta por um acolher humanizado, faz com que as atividades da ESF sejam elaboradas de forma a aproximar o usuário e que os objetivos da unidade sejam cumpridos, com a atenção necessária a cada caso. Juntamente com a elaboração de ações educativas, a população passa a ter seus problemas resolvidos e a ter disponível uma atenção à saúde qualificada (ZINN, 2016). Neste sentido, a prática da escuta qualificada nas ações em serviços de saúde tem se mostrado como uma importante ferramenta para a mudança do modelo assistencial de saúde na Atenção Primária em Saúde em direção a um modelo com fundamentos na integralidade, universalidade e equidade, princípios essenciais do SUS que, aliados à resolutividade, são essenciais para a consolidação de um modelo de atenção primária forte e de qualidade.

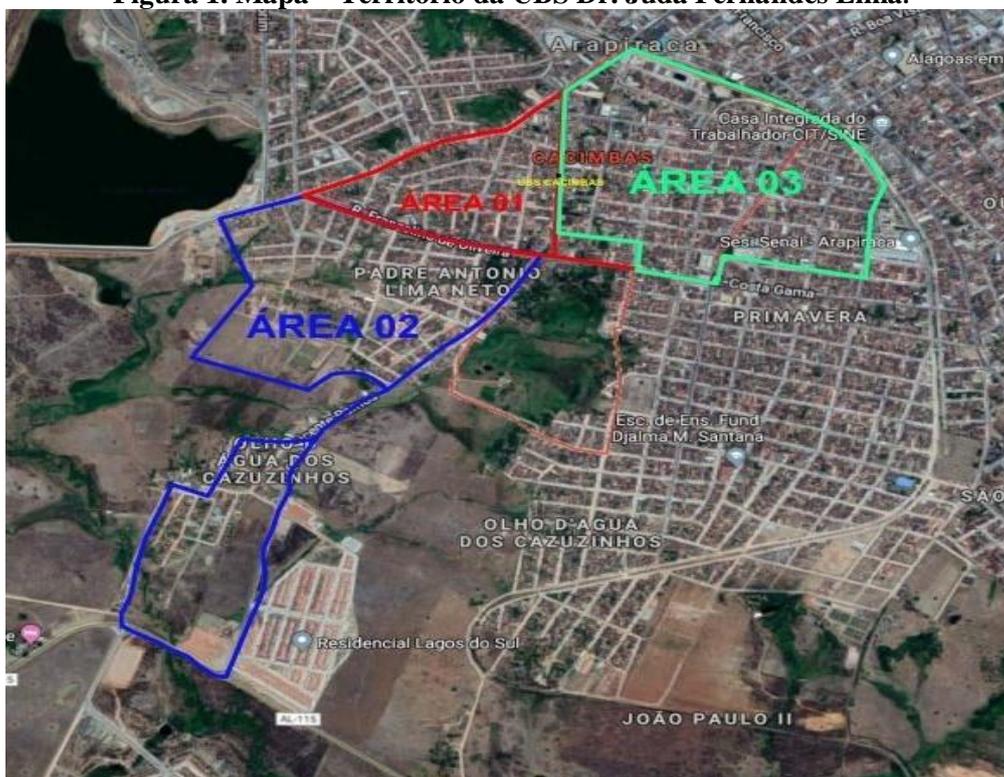
2.2 População-alvo

A Unidade de Saúde Dr. Judá Fernandes Lima, situada no município de Arapiraca – Alagoas será o *lócus* da intervenção. Arapiraca está localizada na região do agreste alagoano, e esta UBS fica em um bairro localizado vizinho ao Centro da Cidade chamado Cacimbas. Estima-se, atualmente, que a cidade possui 231,747 habitantes e possui uma área territorial aproximada de 345,655 Km² (IBGE, 2019). É a segunda maior cidade do Estado e fica a 123 Km de Maceió, capital de Alagoas. A maior concentração da população é urbana (SEPLAG, 2015), apesar de possuir uma extensa área rural. O bairro Cacimbas encontra-se localizado na área urbana, próxima ao centro de Arapiraca.

A UBS Dr. Judá Fernandes Lima tem uma abrangência de adscrição de territórios envolvendo os Bairros Cacimbas, Padre Antônio Lima Neto, parcialmente os

Bairros Primavera e o Bairro Olho D'água dos Cazuzinhos (Figura 1). Está dividida em três territórios-área de atuação, a saber:

Figura 1. Mapa – Território da UBS Dr. Judá Fernandes Lima.



Fonte: Google.

A UBS Dr. Judá Fernandes Lima é caracterizada também por ser uma unidade-escola de Residência em Medicina de Família e Comunidade, e como ponto de preceptoria para os alunos de graduação do curso de medicina com diversos vínculos institucionais, inclusive com a UFAL–Campus Arapiraca e Campus Maceió.

Estão previstos para participar deste projeto, os profissionais componentes da Equipe 1, 2 e 3 da UBS de Cacimbas Dr. Judá Fernandes de Lima, a saber: 3 médicos, 3 enfermeiros, 3 cirurgiões dentistas, 24 Agentes Comunitários de Saúde e 2 técnicos de enfermagem.

O responsável por este Projeto de Implantação de Escuta Qualificada está atualmente integrando a Equipe 1 da UBS Dr. Judá Fernandes Lima, exerce a função de médico de família e comunidade na Estratégia Saúde da Família, atua nesta UBS há 2 anos, e dentre os participantes do estudo, é o mais recente integrante nessa UBS. A média de atuação dos demais participantes é de 5 anos.

As equipes de saúde citadas também são caracterizadas pela proximidade com as instituições de ensino, tendo profissionais exercendo preceptoria para alunos de graduação em medicina e de enfermagem, especialmente da Universidade Federal de Alagoas (UFAL). O contato desses profissionais com os alunos e com a universidade estimula o pensamento crítico sobre sua realidade e contexto de trabalho. Com isso, os profissionais, apesar de apresentarem diferenças quanto ao tempo de experiência profissional e formação, desenvolveram um desejo comum de transformar a sua realidade em relação aos serviços de saúde prestados na UBS Dr. Judá Fernandes Lima, notadamente ao que se refere ao acolhimento prestado aos usuários, surgindo deste contexto a ideia de se iniciar essa intervenção.

2.3 Etapas da Criação

O percurso metodológico a ser utilizado neste Projeto de Implantação de Escuta Qualificada utilizará as estratégias de oficinas. Serão realizadas duas oficinas, denominadas Oficina de Planejamento e Oficina de Avaliação, e da realização da Etapa de Implementação.

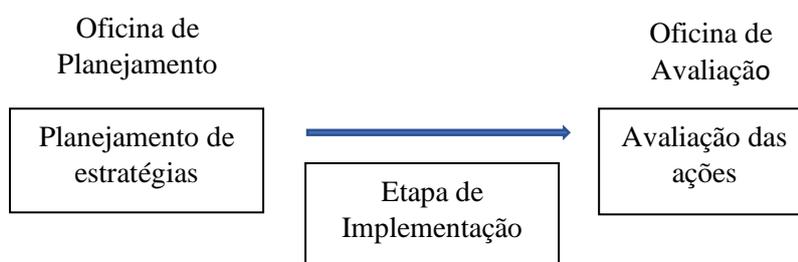
Na Oficina de Planejamento serão trabalhadas as estratégias e as ações a serem desenvolvidas para o enfrentamento dos problemas que foram identificados durante a pesquisa realizada pelos participantes, a qual buscou compreender e problematizar a Escuta Qualificada no ambiente de trabalho. Em seguida, os nós identificados serão analisados quanto à viabilidade, efetividade e governabilidade dos participantes quanto à sua execução, assim como serão definidas as atribuições de cada profissional no processo de implementação.

Após a Oficina de Planejamento, as estratégias definidas serão executadas pelos profissionais de saúde na Etapa de Implementação, conforme ações e atribuições pactuadas no que se refere apenas ao funcionamento do acolhimento dos usuários com Escuta Qualificada pelas equipes envolvidas, nesta unidade básica de saúde.

É importante destacar que, neste momento de execução das ações planejadas no que se refere ao acolhimento com Escuta Qualificada, os serviços prestados pela Unidade Básica de Saúde Dr. Judá Fernandes de Lima ao atendimento aos usuários (consultas, agendamentos de consultas, marcação de exames, farmácias, procedimentos eletivos, curativos, reuniões administrativas, educação em saúde em sala de espera, visitas domiciliares, atendimentos a grupos prioritários, etc.) não serão afetados.

A Oficina de Avaliação terá como objetivo avaliar o desenvolvimento das ações realizadas pelos profissionais de saúde e o seu alcance, a partir do acompanhamento efetuado no decorrer de todo o processo de implantação, finalizando, então, o ciclo da Pesquisa-Ação que está associado ao desenvolvimento do projeto de intervenção (Diagrama 1).

Diagrama 1. Distribuição das oficinas.



A realização dessas oficinas ocorrerá na Sala de Reunião da própria Unidade Básica de Saúde Dr. Judá Fernandes Lima. Cada oficina terá duração total de três horas e ocorrerão no turno da tarde, com início às 14h e término às 17h. Para garantir o registro das informações produzidas durante as oficinas, poderão ser utilizados recursos como filmagens, fotos, imagens, gravação de áudios e escritos.

A Oficina de Planejamento tem previsão de realização em março de 2022; a Etapa de Implementação das estratégias, para os meses de abril de 2022 e maio de 2022; A Oficina de Avaliação, para junho de 2022. Como os profissionais compreendem o maior quantitativo dos funcionários da UBS Dr. Judá Fernandes Lima, não serão agendadas consultas ou procedimentos eletivos para os profissionais envolvidos nas datas e horários em que estão previstas a realização das oficinas.

Além dos profissionais diretamente envolvidos nesta intervenção, os demais profissionais da UBS, estarão devidamente informados para prestarem os esclarecimentos necessários aos usuários, com antecedência, por meio de avisos, informações e cartazes, sobre a alteração do atendimento na UBS nas datas que ocorrerão as oficinas.

O início das atividades está previsto para março de 2022, com a presença de todos os participantes da pesquisa “Escuta Qualificada como instrumento do acolhimento”. A Oficina 4 está prevista para ocorrer em março de 2022, seguida por execução das atividades planejadas, com duração de dois meses. A Oficina 5 está prevista

para ocorrer no mês de junho de 2022, avaliando as ações desenvolvidas na etapa de execução (Tabela 1).

Tabela 1. Cronograma do Projeto de Intervenção.

Atividades	Março 2022	Abril 2022	Mai 2022	Junho 2022
Oficina de Planejamento	X			
Etapa de Implementação das ações estratégicas		X	X	
Oficina de Avaliação				X

3 RESULTADOS ESPERADOS

Espera-se que as equipes de Saúde da Família utilizem a Escuta Qualificada como mais um instrumento para acolher os usuários da UBS de Cacimbas, incorporando-a ao seu processo de trabalho, refletindo, assim, no aumento da resolutividade das demandas apresentadas pelos usuários, otimização da organização do processo de trabalho, melhora da interação entre os profissionais de saúde, e, por fim, a satisfação dos profissionais e usuários.

Este produto poderá ser apresentado aos demais serviços de Estratégia de Saúde da Família do município de Arapiraca, com a proposta de sensibilizar, estimular e gerar reflexões nos profissionais de outros serviços de ESF a buscarem o aprimoramento das ações prestadas aos usuários por meio da prática da Escuta Qualificada.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A necessidade de se trabalhar em equipe, com interação multiprofissional, com compartilhamento de saberes e experiências, torna-se essencial para a construção coletiva e mudança de um processo de acolhimento capaz de oferecer o máximo possível de resolutividade para as demandas apresentadas pela população e profissionais, sendo este

o objetivo final do aprimoramento do processo de trabalho com o uso da Escuta Qualificada.

5 REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **Política Nacional de Humanização da Atenção e da Gestão do SUS**. Material de apoio. 3. ed. Brasília, 2006.

BRASIL. Ministério da Saúde. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes e normas para a organização da Atenção Básica, para a Estratégia Saúde da Família (ESF) e o Programa de Agentes Comunitários de Saúde (PACS). **Portaria nº2.488, de 21 de outubro de 2011**; Brasília, 2011.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Acolhimento à demanda espontânea**. 1. ed. 1ª reimp. – Brasília, Ministério da Saúde, 2013.

BRASIL, Ministério da Saúde. **Política Nacional de Humanização – HumanizaSUS**. Saúde, 2015. Disponível em: <<http://www.saude.gov.br/acoes-e-programas/politica-nacional-de-saude-bucal/sobre-o-programa/693-acoes-e-programas/40038-humanizasus>> Acesso em: 10 jun. 2019.

DUARTE, Lindecy Pereira de Araújo; MOREIRA, Daiana de Jesus; DUARTE, Elisfabio Brito. Contribuição da Escuta Qualificada para a Integralidade na Atenção Primária. **Rev. Gestão & Saúde**, v. 08, n. 3, p. 414-429. Brasília, set. 2017.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. 48. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2014.

IBGE. **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística**. Brasil – Alagoas – Arapiraca(AL). Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/al/arapiraca/panorama>>. Acesso em: 21 jun. 2019.

MORAES, Ana Maria Santana. A humanização na área da saúde: uma proposta reflexiva para o serviço social. 2016. 94f. **Dissertação** (Mestrado) – Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Serviço Social, Goiânia, 2016.

LIRA, Maria dos Remédios da Silva. Avaliação do acolhimento nas unidades de saúde da família em São Luis-MA. 2014. 99 f. **Dissertação** (Mestrado Profissional em Saúde da Família) – Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2014.

LOPES, Adriana Santos; VILAR, Rosana Lúcia Alves de; MELO, Ricardo Henrique Vieira de. **O acolhimento na Atenção Básica em saúde: relações de reciprocidade entre trabalhadores e usuários**. Rio de Janeiro, v. 39, n. 104, p. 114-123, jan./mar. 2015.

MOURA, Karla Dannyelli da Cruz. O lugar da escuta na educação, na saúde e na nutrição. 2016. 40 f. **Monografia** (Graduação em Nutrição) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2016.

OLIVEIRA, Adriano de *et al.* A comunicação no contexto do acolhimento em uma unidade de saúde da família de São Carlos, SP. São Paulo: **Interface**, vol.12 no.27, Botucatu, oct.-dec. 2008.

SANTOS, Jussara Paixão A escuta qualificada - instrumento facilitador no acolhimento ao servidor readaptado. 2014. 26 f. **Monografia** (Título de Especialista em Gestão de Pessoas) – Curso de Pós-graduação *latu sensu*, Programa FGV in company, São Paulo, 2014.

SEPLAG. **Secretaria do Estado e do Planejamento, Gestão e Patrimônio**. Perfil municipal – ARAPIRACA, 2015. v. 3, n. 3. Maceió, 2015. Disponível em: <<http://dados.al.gov.br/dataset/addcb1c3-9869-4cd2-991d-e843d6155ee4/resource/57af38ce-e802-4844-999e-03aaea50432e/download/perfilarapiraca2015.pdf>>. Acesso em: 10 jun. 2019.

SOUSA, Fabíola Rangel. Acolhimento na perspectiva da escuta qualificada. 2017. 14 f. **Monografia** (Título de Especialista em Gestão das Políticas de DST/Aids, Hepatites Virais e Tuberculose). Universidade Federal do Rio Grande do Norte, 2017.

VIANA, Eliane Cristine Lyra Oliveira; LIMA, Rita de Cássia Gabrielli da Silva. Acolhimento na Estratégia Saúde da Família: Uma Proposta de Reorganização do Acesso. **Rev. Bra. Tec. Soc.** v. 5, n. 1, p. 2-9, Itajaí, 2018.

ZINN, Michele Barros. Acolhimento como dispositivo de humanização: percepção dos profissionais de saúde nas unidades de estratégia saúde da família de cachoeira do sul. 2016. 50 f. **Monografia** (Bacharelado em Enfermagem) – Universidade de Santa Cruz do Sul, Santa Cruz do Sul, 2016.