

## FORMAÇÃO TÉCNICA: ESTRATÉGIA DE VALORIZAR O TRABALHADOR E APOIAR O ACOLHIMENTO

Annatália Meneses de Amorim Gomes

Ana Ecilda Lima Ellery

Ana Paula Brilhante

Fatima Lucia Ramos Batista

Kellen Gomes Ribeiro

Maria Socorro Araújo Dias

Ondina Maria Chagas Canuto

No cotidiano das unidades de saúde no Brasil, identificamos um quantitativo muito expressivo de trabalhadores que desenvolvem atividades de atendimento aos usuários (a videofonista do SAMU, os trabalhadores do SAME, da recepção), sem ter uma compreensão do SUS, das suas redes assistenciais, do suporte básico de vida, da co-responsabilidade sanitária com a população. Além disso, sem uma exigência de formação específica para a ocupação destes cargos, os mesmos são alvos fáceis de preenchimento por critérios diferentes dos técnicos. Isto posto, propôs-se uma formação inovadora, denominada “Técnico de Apoio ao Acolhimento em Saúde (TAAS)”, que está sendo desenvolvida na abordagem por competência, no âmbito de um projeto de intercâmbio de conhecimentos, em parceria internacional entre o Governo do Estado do Ceará, as prefeituras de Fortaleza e Sobral, as escolas de saúde do Estado do Ceará, o CONASEMS, com o Governo do Canadá. O objetivo é oferecer uma oportunidade de desprecarização do trabalho do setor de nível médio da saúde, ao mesmo tempo em que qualifica estes trabalhadores para apoiarem a Política Nacional de Humanização. Sabemos ser o acolhimento uma responsabilidade de todos os trabalhadores, mas há necessidade de dispositivos que colaborem e facilitem o processo de acolhimento na unidade de saúde. A formação do TAAS destina-se aos trabalhadores do nível médio da saúde que trabalham no atendimento direto ao usuário, sem possuir uma formação específica. A metodologia de construção desta formação compreendeu a realização de estudo preliminar para Análise de Situação de Trabalho (AST), cujo objetivo foi verificar a situação atual de trabalho de profissionais que estão na porta de entrada das unidades de saúde, identificar suas competências e as necessidades de sua formação. A metodologia constou de observação nos serviços de saúde, entrevistas com informantes chaves e a aplicação de questionários

direcionados aos gestores, trabalhadores e usuários. Como resultados, obtiveram-se a descrição das atividades realizadas pelos trabalhadores de nível médio da saúde. Destacam-se as atividades de informação aos usuários; de Acolhimento com Classificação de Risco e Vulnerabilidade. Em geral, apontaram para elementos de informação e orientação ao usuário, indicando que um acolhimento eficaz na porta de entrada das unidades exige dos profissionais uma formação específica, com suporte técnico para informar, orientar e interagir com os usuários. De acordo com os gestores, para que o trabalhador tenha condições de desenvolver ações acolhedoras, ele deve ter um conhecimento mais aprofundado sobre a própria saúde, sobre o SUS, sobre o fluxo local e sobre a diretriz “acolhimento” e seus dispositivos. Deve apresentar habilidades de comunicação e de capacidade resolutiva, além de atitudes de empatia, iniciativa e pró-atividade. Conclui-se afirmando que o TAAS ainda não existe como profissão regulamentada, nem conta com a existência de programas de formação; entretanto, a atividade acolhimento é visível nas práticas cotidianas dos serviços de saúde de Fortaleza, o que nos leva a propor o aprofundamento da discussão, dada à demanda crescente por serviços de saúde de qualidade, com processos de trabalho organizados, com responsabilização, vínculo e consideração da cidadania.