

## **RESUMO DO TRABALHO**

**DIRETRIZ:** Acolhimento e Co-gestão

**TÍTULO:**

Humanizar no Samu

**AUTORES:**

MEIRELES, Maria Angélica Geraldini

MORAES, Patrícia Antunes

LEÃO, Nara

SIMÕES, Renata

**INSTITUIÇÃO:** SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE GOIÂNIA GO

**JUSTIFICATIVA:**

A crescente insatisfação da população ao atendimento oferecido pelo SAMU, manifestada em registros no serviço de Ouvidoria da Secretaria de Saúde, assim como, a necessidade de estabelecimento de uma interação mais acolhedora entre unidades assistenciais pré-hospitalares e o SAMU, foram critérios para propiciar encontros incluindo trabalhadores e gestores para refletirem sobre as situações geradoras de dificuldades, no espaço interno e externo, colocando em foco as relações interpessoais, o treinamento de papéis e a organização dos fluxos e rotinas.

**RESUMO:**

O trabalho proposto objetivou propiciar espaços coletivos de escuta, reflexão e discussão dos trabalhadores e dos gestores para a compreensão da problemática apresentada. O primeiro momento foi de conhecimento do fluxo de serviço da Unidade, organograma e também, sua organização e funcionamento. Após este período, foram formatados os encontros de acordo

com as escalas de trabalho de cada equipe profissional. As equipes são compostas por médicos reguladores e intervencionistas, enfermeiros e técnicos em enfermagem, condutores socorristas, tele operadores e tele atendentes, farmacêuticos, equipe administrativa e de limpeza. Reconheceu-se a gestão centralizadora e discutiu-se sobre formas novas de compromissos com o trabalho e os colegas envolvidos em toda rede, exercitando o trabalho em equipe, na análise e avaliações dos problemas de forma coletiva. Foram 20 encontros e cada encontro, trouxe a participação dos envolvidos no trabalho em equipe, inclusive com gestores e/ou coordenadores, para reflexão dos processos de trabalho.

A proposta desafia a gestão autoritária e centralizadora na busca de um modo de pensar e fazer coletivo, para haver ações mais eficazes no sentido de oferecer um acolhimento respeitoso, com qualidade, a todos os atores que produzem saúde.

**Autoras:** Maria Angélica Geraldini Meireles. Patrícia Antunes de Moraes e Renata Simões de Rezende Ferreira; Nara Leão