

**DIRETRIZ:** Fomento das grupalidades, coletivos e redes / Co-gestão.

**TÍTULO:** Oficinas de Trabalho em Equipe

**AUTORA:** Ana Cristina Araújo Miranda

**INSTITUIÇÃO:** Policlínica Franco de Sá – Secretaria Municipal de Saúde de Manaus - SEMSA

## **JUSTIFICATIVA E APLICABILIDADE**

O SUS apresenta inúmeros avanços em seu processo de construção, mas tem desafios importantes a superar: a fragmentação do processo de trabalho e das relações entre os diferentes profissionais; precária interação nas equipes e despreparo para lidar com a dimensão subjetiva nas práticas de atenção; baixo investimento na qualificação dos trabalhadores, especialmente no que se refere à gestão participativa e ao trabalho em equipe são alguns deles.

O princípio da transversalidade da PNH propõe que concepções e práticas que atravessam as diferentes ações e instâncias aumentam o grau de abertura da comunicação intra e intergrupos, o que se reflete em mudanças nas práticas de saúde.

É com base neste princípio que as oficinas de trabalho em equipe foram elaboradas com os objetivos de:

- Trabalhar as vantagens da cooperação grupal para o alcance de resultados positivos na unidade de saúde;
- Possibilitar momentos de reflexão sobre o acolhimento e o atendimento prestado ao usuário e formas de otimizá-lo;
- Proporcionar espaço de participação dos trabalhadores de saúde na proposição de mudanças que aumentem a qualidade dos serviços na policlínica, ampliando o senso de responsabilização coletiva;
- Promover integração e valorização dos trabalhadores de saúde;
- Ampliar o diálogo entre os trabalhadores, e trabalhadores e administração, promovendo a gestão participativa.
- Aumentar a autonomia e o protagonismo das equipes.

Esses encontros transformaram-se em ações capazes de contribuir para a superação dos desafios destacados acima, melhorando assim as práticas de atenção e gestão prestadas ao usuário, conforme a Política Nacional de Humanização.

## **RESUMO DO TRABALHO:**

Foram realizadas 5 (cinco) oficinas que contou com a participação de quase 100 (cem) funcionários dos cerca de 120 que compõem o quadro de pessoal da policlínica. Cada turma tinha cerca de 20 pessoas que foram distribuídas

proporcionalmente entre as cinco turmas de forma que ficassem as mais heterogêneas possíveis, ou seja, compostas por profissionais de nível fundamental, médio e superior e das diversas áreas e especialidades.

A metodologia utilizada foi exposição dialogada, dinâmicas de grupo e vivências e exibição de um vídeo. A carga horária foi de 4 (quatro) horas.

O conteúdo programático privilegiou os seguintes temas:

- PNH e trabalho em equipe;
- O processo de comunicação;
- Barreiras à comunicação eficaz;
- Importância do *feedback*;
- O que é uma equipe?
- Trabalho em equipe como ferramenta para melhorar o acolhimento do usuário;
- O trabalho em equipe aumentando a formação de vínculo com usuários e contribuindo para a não fragmentação das ações em saúde;

Ao final das oficinas foram colhidas as mais variadas sugestões de melhoria do atendimento que foram encaminhadas à direção e vem sendo gradativamente implementadas com a ajuda de todos.

Além disso, através da tabulação das avaliações do evento, foi possível constatar a aprovação dos participantes e a indicação, feita por muitos deles, para que novos encontros como estes aconteçam periodicamente.