

1 - Diretrizes ligadas ao seu trabalho: Construção da memória do SUS que dá certo e Fomento das grupalidades, coletivos e redes.

2 - Título do trabalho: A reorganização dos serviços de saúde a partir de indicadores de produção de uma Central de Acolhimento com Classificação de Risco.

3 - Autor(es): João Alexandre Villas Boas Maias; Iracema da Silva Araújo; Maria Angélica Carvalho Andrade; Geraldo Silvério Oliveira.

4 - Instituição ligada ao trabalho: Hospital Dr. Dório Silva – Serra /ES.

5 - Justificativa e aplicabilidade do trabalho para a humanização da saúde: A implantação efetiva do Acolhimento com Classificação de Risco exige a análise e reformulação dos processos de trabalho de forma integrada com a equipe interna e a rede externa. O monitoramento e avaliação por meio dos indicadores de produção dão visibilidade ao processo e apontam para os ajustes necessários aumentando a resolutividade e qualidade da assistência.

6 - Resumo do trabalho:

**Objetivo:** Apresentar e discutir a potencialidade do processo de Acolhimento e Classificação de Risco na reorganização dos serviços de saúde, numa perspectiva de rede, a partir de indicadores de produção em uma instituição hospitalar pública estadual, no período de maio de 2008 a maio de 2009.

**Método:** Após mobilização dos profissionais e integração da equipe da central de acolhimento com o setor de humanização hospitalar e a rede de estatística técnica, realizou-se criação e análise estatística dos indicadores.

**Resultados:** A apresentação por gráficos e a análise dos indicadores evidenciaram os resultados obtidos com a implantação do Acolhimento com Classificação de Risco. A partir do compartilhamento dos problemas e das propostas de ações da Central de Acolhimento com a rede de estatística, aprimorou-se a escuta e a capacidade dos profissionais de compreender e analisar seu próprio processo de trabalho. A construção coletiva dos indicadores de produção foi considerada um potente instrumento de gestão e de potencialização da ação de sujeitos e coletivos, e uma ferramenta estratégica de interferência nos processos de produção de saúde, na orientação de fluxos e na constituição de redes internas e externas.

**Conclusão:** Ressalta-se que os avanços alcançados até o momento com a verificação, análise e síntese desse processo têm possibilitando a

reorganização dos serviços de saúde. Essas experiências concretas nos serviços e práticas cotidianas apontam grandes desafios, mas nos potencializam na busca de uma direção ética, na elaboração de um plano de ação comum.