

Projeto acolhimento: atuação do aluno no Ambulatório Integrado de Saúde do Centro Universitário Nove de Julho (UNINOVE)

Shelter project: student performance at Centro Universitário Nove de Julho (Uninove) integrated with health clinic

Daniele Barbosa de Moura¹; Rosana Stopiglia²; Maria da Penha Monteiro Oliva³; Luis Donizeti da Silva Fernandes⁴; Maria José Rodrigues Vaz⁵;

1 Graduanda em Enfermagem – Uninove. São Paulo – SP [Brasil] dannymoura@hotmail.com

2 Professora – Uninove. São Paulo – SP [Brasil] rosanastop@uninove.br

3 Mestranda – Unifesp; Coordenação Enfermagem – Uninove. São Paulo – SP [Brasil] mpoliva@uninove.br

4 Mestrando – IAMSPE; Professor – Uninove. São Paulo – SP [Brasil] professorluis4@yahoo.com.br

5 Doutora em Ciências – Unifesp; Professora – Uninove. São Paulo – SP [Brasil] mjose@netpoint.com.br

Neste trabalho, procura-se traçar o perfil dos alunos selecionados para o Projeto Acolhimento do Ambulatório Integrado de Saúde (AIS) e descrever a percepção dos alunos atuantes no projeto sobre suas atividades. Trata-se de uma pesquisa descritiva e exploratória. Para traçar o perfil dos alunos, analisou-se a ficha de seleção, e para estabelecer o universo de sua atuação, foram realizadas entrevistas. A coleta de dados teve início após aprovação pelo Comitê de Ética e depois de os entrevistados assinarem o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Foram selecionados 13 alunos. Desse universo, as mulheres eram a maioria (69%), seguida dos jovens de 18 a 20 anos, cursando do 1º ao 4º semestre (54%). Adquirir conhecimento foi o principal motivo que levou as pessoas a participar desse projeto. Por meio da análise de conteúdo temático das entrevistas com cinco alunos, identificaram-se quatro categorias: relacionamento humanizado e holístico; resolutividade das necessidades do cliente; desempenho das atividades administrativas e interação interpessoal. Concluiu-se que esse projeto possibilitou que o aluno conhecesse a prática da humanização e a do acolhimento preconizadas para melhoria da qualidade da assistência.

Palavras-chave: Acolhimento. Humanização. Promoção da saúde. Relações interpessoais.

The objective of this research is to know the characteristics of students that had been participated of Shelter Project in the AIS (*Ambulatório Integrado de Saúde* – Health Integrated Clinic) as well to describe their perceptions about the development of their activities. It is a descriptive, exploratory research. To trace the profile of the students, it was analysed their election forms, and to establish their performances, interviews had been carried through. The collection of data had beginning after approval of the ethics committee and after the interviewed ones had signed the TCLE (*Termo de Consentimento Livre e Esclarecido* – Cleared and Free Consent Term). Thirteen students had been selected. Of this universe, the women were majority (69%), followed of the young of 18 to 20 years, attending a course from 1º to 4º semester (54%). Acquiring knowledge was the main reason that leads people to take part of this project. By means of the analysis of thematic content of the interviews made with five students, it were identified four categories: holistic and humanistic relationship; patient's necessities resolution; administrative activities performance and interpersonal interaction. It was concluded that this project allowed the students knew the humanistic assistance and shelter, both praised in order to improve the quality of the assistance.

Key words: Health promotion. Humanistic assistance. Relationship. Shelter.

1 Introdução

No campo das políticas públicas, o setor de saúde se destaca pela efetiva proposta de mudança por meio de reformas administrativas, políticas e organizativas de serviços, no entanto, mesmo que venham a ocorrer, isso não garante a total melhoria na qualidade de vida dos cidadãos.

Segundo Silveira e Vieira (2005) e Solla (2005), o acolhimento, um dos projetos que fazem parte do Sistema Único de Saúde (SUS), é que norteia as políticas de saúde, pois possui critérios de universalidade, integralidade e equidade no atendimento à população. A maior prova disso é que um dos objetivos desse projeto é ampliar o acesso à assistência integral, além da escuta qualificada pela equipe de saúde que permitirá identificar vulnerabilidades que dificultam o bom atendimento (SÃO PAULO, 2002). No entanto, ainda se observam serviços de saúde pouco acolhedores, com critérios rígidos, que priorizam apenas a oferta de consultas médicas, não havendo interação multiprofissional. Conforme Maciel (2004), os profissionais de saúde se assemelham a técnicos burocraticamente controlados, e não profissionais que possuem autonomia técnica.

A escuta qualificada das demandas espontâneas, no entanto, permite priorizar o atendimento em relação ao risco e propicia que cada caso seja encaminhado de maneira pertinente (SÃO PAULO, 2002; REIS, TIROL, 2002; FRACOLLI et al., 2003; RAMOS, LIMA, 2003; SCHIMITH; LIMA, 2004). Segundo Franco et al. (1999), todo encontro entre profissional e usuário deve produzir relações de escuta e de responsabilizações, para fazer intervenção e controlar o sofrimento do paciente. Por isso, os procedimentos técnicos não podem ser centralizadores, pois o envolvimento com o usuário deve permitir uma relação humanizada e mais próxima dos que buscam os serviços de saúde (CAMELO et al., 2000). De acordo com Deslandes (2004), humanização é um conjunto de iniciativas que reconhece os direitos tanto do paciente quanto do profissional.

O Programa de Saúde da Comunidade do Centro Universitário Nove de Julho (UNINOVE) presta assistência à população em diferentes áreas de conhecimento e especialidades. O Ambulatório Integrado de Saúde (AIS) oferece serviços de Fisioterapia, Enfermagem, Nutrição e Odontologia, com atendimento realizado, em conjunto, por docentes e discentes, além de desenvolver projetos de extensão que insiram o aluno em práticas assistenciais e de pesquisa.

O Projeto Acolhimento foi implementado no AIS, em 2005, visando oferecer ao usuário assistência humanizada, o compromisso com a resolutividade de seus problemas, além de permitir ao aluno aplicar, na prática, a experiência desse modelo assistencial. Essa iniciativa é supervisionada por um docente que seleciona e treina, semestralmente, os alunos inscritos, após ampla divulgação em todos os cursos oferecidos na universidade. Os alunos selecionados assumem o compromisso de atuar por um semestre no ambulatório, em dias e horários compatíveis com suas atividades e necessidades ambulatoriais, sem remuneração, e recebem certificado com carga horária válida como atividade complementar.

Com base nessas informações, optou-se pela realização desta pesquisa, com o objetivo de conhecer o perfil do aluno selecionado para atuar no Projeto Acolhimento e descrever a percepção que os estudantes têm de suas atividades nesse empreendimento.

2 Método

Trata-se de um estudo transversal, exploratório-descritivo, realizado no AIS. Para traçar o perfil dos alunos, foram analisadas as fichas de seleção, totalizando 13 estudantes. Para descrever a percepção do aluno em relação às atividades desenvolvidas, foram entrevistados cinco alunos que estavam atuando no Projeto Acolhimento há pelo menos um semestre. A coleta de dados foi feita com base em um instrumento dividido em duas partes: na primeira,

constam os dados para traçar o perfil do aluno; na segunda, duas questões norteadoras para entrevista não-estruturada (ANEXO 1). A coleta de dados teve início após aprovação do projeto pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UNINOVE e do responsável pelo projeto no AIS.

Os cinco entrevistados foram abordados no local e horário de suas atividades e informados sobre os objetivos da pesquisa, o caráter sigiloso das informações, que não haveria identificação e que, para garantir o anonimato, as entrevistas seriam numeradas. Após terem concordado, foi solicitada permissão para gravar a entrevista e assinar o TCLE. Enquanto os dados do perfil foram analisados quantitativamente, a percepção dos alunos em relação à atuação no Projeto Acolhimento o foi pela técnica de análise de conteúdo, de Bardin (1977).

Parte I:

1. Idade: _____
2. Sexo:
 - Feminino
 - Masculino
3. Período em que estuda: _____
4. Semestre letivo: _____
5. Desenvolve atividades de trabalho?
 - Sim
 - Não
6. Quais atividades?

7. Tem conhecimento de informática?
 - Sim
 - Não
8. Razões que motivaram a busca para atuar no Acolhimento:

Parte II:

9. Relate sua percepção sobre as atividades desenvolvidas por você no AIS.

Anexo I – Instrumento de Coleta de Dados

Fonte: Os autores.

3 Resultados e discussão

3.1 Perfil dos alunos

Entre 2005 e 2006 foram selecionados para o Projeto Acolhimento 13 alunos – 12 do curso de graduação em Enfermagem e um do curso de Odontologia. A maioria dos estudantes (69%) era do sexo feminino, 54% entre 18 e 20 anos e 46% com idade entre 21 a 34 anos. Em relação ao horário de atuação no AIS, 46% desenvolveram a atividade de acolhimento pela manhã; 38%, à tarde, e 15%, à noite. Neste último caso, na unidade da instituição que atende ao público até 21h30, privilegia-se o atendimento à comunidade externa trabalhadora.

Quanto ao semestre em curso, 54% deles estavam matriculados do 1º ao 4º, e 46%, do 5º ao 8º. É interessante notar que a maioria (54%) cursava o 4º ou 5º semestre, o que leva a supor, por um lado, que os alunos dos primeiros semestres ainda estão se adaptando à nova realidade universitária e, por isso, podem não vislumbrar possibilidades de atuação em atividades extraclasse; por outro, os alunos cursando 6º, 7º e 8º semestres estão envolvidos com as atividades de ensino clínico e estágio. Do total de alunos, 69% não ocupavam atividade remunerada, 46% já desenvolveram ou desenvolvem atividades relacionadas ao atendimento de clientes (fora da área da saúde) e 23% já trabalharam ou trabalham na área de enfermagem. Todos demonstraram possuir conhecimentos básicos de informática.

No Quadro 1, que permite mais de uma resposta, identificam-se os motivos que levaram os alunos a se inscrever no Projeto Acolhimento. É interessante observar que todos os estudantes relataram que a aquisição de conhecimentos, fundamental para formação universitária específica e cidadã no que se refere à atividade desenvolvida, foi o principal fator que os levou a se interessar em participar do projeto. Grande parte deles também relatou motivação pela necessidade de adquirir experiência para lidar

com o público e obter horas de atividades complementares, um dos requisitos da instituição para formação do aluno.

Acolhimento do AIS (São Paulo, 2006)

Motivo	N	%
Adquirir conhecimento	13	28
Atividades complementares	11	23
Experiência de atender o usuário	10	21
Ajudar as pessoas	5	9
Vivenciar o trabalho em equipe	4	8
Outros	6	12

Quadro 1: Distribuição dos motivos para atuar no projeto

Fonte: Os autores.

3.2 Percepção dos alunos em relação ao Projeto Acolhimento

Para obter a percepção dos alunos sobre o projeto, fez-se análise temática de conteúdo, e as entrevistas gravadas foram transcritas na íntegra. Após leituras e releituras, identificaram-se os temas emergentes e, com base nessa coleta, elaboraram-se as categorias temáticas. Trechos das falas dos participantes são apresentados para justificar as seguintes categorias.

3.3 Relacionamento humanizado e holístico

Por meio desta categoria, verifica-se a percepção dos alunos sobre o relacionamento que se estabelece entre o profissional de saúde e o cliente durante o atendimento, expressando o conceito de assistir o ser humano de forma integral. Nos relatos, observa-se o reconhecimento do usuário em relação à dedicação dispensada pelos alunos:

[...] Além de tratamento queriam atenção, de você saber o nome dele, muitos ficavam felizes por um olhar [...] (Entrevistado 1);

[...] Não é só o ato de acolher o paciente, no sentido técnico, mas de abranger todas as necessidades do paciente [...] (Entrevistado 2);

[...] O paciente costuma agradecer bastante, às vezes ele precisa de ajuda para caminhar, aí nós levamos ele até a portaria [...] (Entrevistado 3);

[...] O atendimento é de ótima qualidade, os pacientes estão satisfeitos e sempre agradecem a gentileza. (Entrevistado 4);

[...] É difícil chegar em um lugar e perguntar - como está se sentindo? como foi seu dia? [...] a pessoa sente que tem atenção [...], além de dar assistência, é fazer um atendimento humanizado. (Entrevistado 5).

De acordo com Solla (2005), a humanização, em se tratando de acolhimento, embasa o acesso igualitário das pessoas ao atendimento de qualidade, além de agilizar a resolução de problemas. Nesse contexto, a equipe de saúde não deve focar apenas procedimentos técnicos, mas também considerar a importância do relacionamento mais próximo com as pessoas (CAMELO et al., 2000). A conjugação do acesso e/ou acolhimento propicia a satisfação do usuário com o atendimento, determinando a escolha do serviço (RAMOS, LIMA; 2003).

3.4 Atendimento de acordo com as necessidades do cliente

Nesta categoria, percebe-se a intenção dos participantes em adequar a assistência à demanda, utilizando o potencial de todos os profissionais. O acolhimento facilita a resolução das necessidades afetadas dos usuários, que deverá ser o objetivo final do atendimento (FRANCO et al., 1999). Conforme Silveira e Vieira (2005),

é preciso dar resposta positiva aos problemas dos usuários, por meio do acolhimento e encaminhamentos adequados.

[...] Suprir as necessidades com qualidade e respeito ao cliente, e quando não for possível, encaminhar ao serviço que melhor pode fazer [...] (Entrevistado 2);

[...] Se tiver alguma necessidade, nós tentaremos resolver, e se não conseguirmos, o paciente será encaminhado [...] O paciente vem em uma consulta de enfermagem, aí ele fala que não precisa mais vir nas consultas e quer emagrecer, aí ele passa na nutrição e se sente muito satisfeito com o tratamento [...] (Entrevistado 3).

O vínculo do profissional com o paciente faz com que este participe da prestação do serviço. O acolhimento interroga as práticas cotidianas, permitindo captar ruídos entre usuários e trabalhadores, para alterá-las e priorizar bom atendimento (RAMOS, LIMA; 2003).

3.5 Desempenho de atividades administrativas

Nesta categoria, nota-se que o aluno percebe o importante papel das atividades administrativas na qualidade da assistência. O atendimento telefônico, a marcação e a confirmação de consultas, por exemplo, são serviços que revelam o interesse pelo usuário, evitando intercorrências por falhas de comunicação, uma vez que, por meio de tais atividades é possível organizar o atendimento, identificar os problemas e acionar os recursos necessários para dar resposta adequada a cada necessidade do cliente.

[...] Além de acolher o paciente, existem outras atividades como o atendimento

telefônico, arquivamento de fichas [...] (Entrevistado 1);

[...] Atendimento ao público juntamente com a administração deste setor. (Entrevistado 2);

Atendo telefone, marco e desmarco consulta, confirmo presença [...] (Entrevistado 4);

Franco e colaboradores (1999) relatam que, na perspectiva do acolhimento, é necessário organizar o serviço centrado na clientela, estabelecendo o processo de trabalho de modo que atenda os usuários que procuram o serviço com base em parâmetros humanitários, solidários e cidadãos.

3.6 Interação interpessoal

Pode-se entender que o acolhimento é essencial para as múltiplas relações entre o usuário e toda equipe multiprofissional, criando ambientes agradáveis que possibilitem travar discussões que ampliem sua visão profissional e cidadã.

[...] É preciso ter entrosamento com os pacientes, alunos e todos os funcionários da clínica [...] (Entrevistado 1);

[...] O relacionamento com os pacientes e toda equipe é muito gratificante [...] (Entrevistado 3).

Os programas universitários da saúde possibilitam ao aluno contato precoce com o mundo real, o que lhe permite aplicar conhecimentos teóricos no dia-a-dia (HENNINGTON, 2005). Tal experiência será de suma importância para sua atuação profissional em assistência à clientela. De acordo com Camelo et al. (2000), os recursos humanos interferem positivamente nas condições de vida e saúde da população e na expectativa de uma sociedade saudável. Dessa

forma, o acolhimento permite que mal-entendidos e dificuldades de usuários e trabalhadores sejam minimizados quando se ouve atentamente a todos, usuários e profissionais da equipe.

4 Considerações finais

O acolhimento compreende a qualificação do profissional de saúde e sua postura em relação ao usuário, em conjunto com a ação gerencial de organização do processo de trabalho, que humaniza os serviços prestados. O Projeto Acolhimento no AIS permite oferecer um atendimento comprometido com os problemas de seus usuários, além de um acompanhamento contínuo do seu estado de saúde.

Grande parte dos alunos inscreveu-se no projeto para adquirir conhecimentos e experiência em lidar com o público, itens fundamentais para o futuro profissional que prestará assistência a pessoas que vivenciam situações de conflito. Nos depoimentos dos entrevistados, observa-se o relacionamento entre os diferentes profissionais e o atendimento centrado no cliente, com o intuito de diminuir seu sofrimento, e que essa preocupação faz parte de sua atuação enquanto acolhedor. Os recursos são acionados para captar os ruídos durante a assistência, visando priorizar a vontade do cliente e, conseqüentemente, sua satisfação.

Não se pretende com este trabalho esgotar o assunto; no entanto, com base nos resultados encontrados, sugere-se a realização de outras pesquisas sobre as atividades desenvolvidas no Projeto Acolhimento, que atendam aos alunos, aos docentes e à população assistida.

Referências

BARDIN, L. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edição 70, 1977.

CAMELO, S. H. H.; ANGERAMI, E. L.S.; SILVA, E. M. Acolhimento à clientela: estudo em unidades básicas de saúde no Município de Ribeirão Preto. *Rev. Latino-Am Enfermagem*, Ribeirão Preto, v. 8, n. 4, p. 28-35, 2000.

DESLANDES, S. F. Análise do discurso oficial sobre a humanização da assistência hospitalar. *Ciênc. Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, p. 7-14, 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csc/v10n3/a15v10n3.pdf>>. Acesso em: 11 nov. 2006.

FRACOLLI, L. A.; MAEDA, S. T.; BRITES, P. R.; SEPÚLVEDA, S. C. F.; CAMPOS, C. M. S.; ZOBOLI, E. L. C. P. A visita domiciliária sob o enfoque do acolhimento e sua interface com a abordagem do desmame precoce no programa de saúde da família: um relato de experiência. *Revista Eletrônica de Enfermagem*, v. 5, n. 2, p. 68-72, 2003. Disponível em: <<http://www.fen.ufg.br/revista>>. Acesso em: 12 set. 2006.

FRANCO, T. B.; BUENO, W. S.; MERHY, E. E. O acolhimento e os processos de trabalho em saúde: o caso de Betim, Minas Gerais, Brasil. *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 15, n. 2, p. 345-353, 1999. Disponível em: <<http://www.scielo.br/scielo.php>>. Acesso em: 12 set. 2006.

HENNINGTON, E.A. Acolhimento como prática interdisciplinar num programa de extensão universitária. *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 21, n. 1, p. 256-265, 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csp/v21n1/28.pdf>>. Acesso em: 11 ago. 2006.

MACIEL, L. S. M. Acolhimento solidário ou atropelamento? A qualidade na relação profissional de saúde e paciente face à tecnologia informacional. *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v.20, n.2, p.502-511, 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csp/v20n2/18.pdf>>. Acesso em: 13 set. 2006.

RAMOS, D.D.; LIMA, M.A.D.S. Acesso e acolhimento aos usuários em uma unidade de saúde de Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil. *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v.19, n.1, p.27-34, 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csp/v19n1/14902.pdf>>. Acesso em 13 set. 2006.

REIS, D.C.; TIROL, C.S. Uma experiência em acolhimento. *Revista Eletrônica Mensal da SMSA- PBH*, jun. 2002, n. 6. Disponível em: <<http://www.pbh.gov.br/sma/biblioteca/saudedigital/junho2002/acolhimento.html>>. Acesso em: 12 set. 2006.

SÃO PAULO (Município). Secretaria Municipal da Saúde. *Primeiro caderno de apoio ao acolhimento: orientações, rotinas e fluxo sob a ótica do risco/vulnerabilidade*, 2002. Disponível em: <<http://portal.prefeitura.sp.gov.br/secretarias/saude/publicacoes/0053>>. Acesso em: 11 ago. 2006.

SCHIMITH, M. D.; LIMA, M. A.D. S. Acolhimento e vínculo em uma equipe do Programa Saúde da Família. *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 20, n. 6, p. 1487-1494, 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csp/v20n6/05.pdf>>. Acesso em: 13 set. 2006.

SILVEIRA, D. P.; VIEIRA, A. L. S. Reflexões sobre a ética do cuidado em saúde: desafios para a atenção psicossocial no Brasil. Estudos e pesquisas em psicologia. *Rev. Enf UERJ*, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, 2005. Disponível em: <<http://www2.uerj.br/~revispsi/v5n1/artigos/a06.htm>>. Acesso em: 11 ago. 2006.

SOLLA, J. J. S. P. Acolhimento no sistema de saúde. *Rev. Bras. Saúde Mater. Infant.*, out./dez. 2005, v. 5, n. 4, p. 493-503. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbsmi/v5n4/27768.pdf>>. Acesso em: 11 ago. 2006.

Para referenciar este texto

MOURAS, D. B. de et al. Projeto acolhimento: atuação do aluno no Ambulatório Integrado de Saúde do Centro Universitário Nove de Julho (UNINOVE). *ConScientiae Saúde*, São Paulo, v. 6, n. 2, p. 287-293, 2007.



