

**EDUCAÇÃO PERMANENTE EM  
SAÚDE PARA O ATENDIMENTO  
A IDOSOS: PROPOSTA DE  
IMPLANTAÇÃO DE AÇÕES DE  
ACOLHIMENTO NO CAISI,  
JOÃO PESSOA-PB**

*PERMANENT HEALTH EDUCATION  
FOR ELDERLY CARE: PROPOSAL FOR  
IMPLEMENTATION OF WELCOME  
ACTIONS IN CAISI, JOÃO PESSOA-PB*



**Revista Medicina & Pesquisa**

e-ISSN 2525-5851

<https://periodicos.ufpb.br/index.php/rmp/index>

**Resumo**

Este trabalho apresenta uma proposta de intervenção que busca a implantação do acolhimento em um serviço especializado da rede de saúde do município de João Pessoa-PB, através da educação permanente. A proposta é para o Centro de Atenção Integral à Saúde do Idoso (CAISI), uma unidade de saúde do município, que é complementar à rede especializada para usuários a partir de 60 anos. Propõe-se uma programação com ações que vão desde a apresentação do projeto a Secretaria Municipal de Saúde até ações de construção do planejamento, sensibilização dos profissionais, oficinas de acolhimento com os trabalhadores e avaliação do acolhimento no serviço junto aos usuários. Espera-se que este trabalho contribua para o início de uma nova etapa no referido serviço, composta por uma maior interlocução entre gestores, trabalhadores e usuários, com objetivo de contribuir na melhoria da assistência prestada, do acolhimento e das respostas às demandas dos usuários.

**Palavras-chave:** Acolhimento em Saúde; Gestão em Saúde; Humanização; Saúde do Idoso; Atenção à Saúde.

*Recebido em: 09/02/2023*

*Aceito em: 10/11/2023*

*Publicação em: 29/12/2023*

**Edvânia Bento Costa**

Fisioterapeuta do Centro de Atenção Integral à Saúde do Idoso (Caisi) de João Pessoa-PB. Especialista em Saúde da Família. Especialista em Gestão de Sistemas e Serviços de Saúde.  
e-mail: [edvaniabnt@gmail.com](mailto:edvaniabnt@gmail.com)

**Como citar este artigo:**

Costa EB. Educação Permanente em Saúde Para o Atendimento a Idosos: Proposta de Implantação de Ações de Acolhimento no Caisi, João Pessoa-PB. Revista Medicina & Pesquisa 2023; 4 (3): 1-6.

## ABSTRACT

This work presents an intervention proposal that seeks to implement reception in a specialized service in the health network in the city of João Pessoa-PB, through permanent education. The proposal is for the Center for Comprehensive Health Care for the Elderly (CAISI), a health unit in the municipality, which is complementary to the specialized network for users aged 60 and over. A program is proposed with actions ranging from the presentation of the project to the Municipal Health Department to planning construction actions, raising awareness among professionals, welcoming workshops with workers and evaluating the reception in the service with users. It is expected that this work will contribute to the beginning of a new stage in the aforementioned service, consisting of greater dialogue between managers, workers and users, with the aim of contributing to the improvement of the assistance provided, reception and responses to users' demands..

**Keywords:** Health Hospitality, health management; Humanization. Health of the Elderly. Delivery of Health Care.

## INTRODUÇÃO

O envelhecimento populacional é uma realidade mundial, o que tem levado ao aumento da demanda por serviços de atendimento a idosos. Nesse contexto, a Educação Permanente em Saúde (EPS) surge como uma estratégia essencial para capacitar os profissionais de saúde e melhorar a qualidade da assistência oferecida. O acolhimento, por sua vez, apresenta-se como uma abordagem que visa garantir uma recepção acolhedora e qualificada aos idosos e suas famílias, promovendo um atendimento integral e humanizado. Atualmente, a busca pela qualidade na atenção oferecida nos serviços de saúde deixou de ser uma atitude isolada e passou a ser um fenômeno social. Nesse sentido, os processos de tomada de decisão éticos devem constituir estratégias centrais em todos os programas, práticas, políticas e pesquisas sobre a saúde do idoso<sup>1</sup>.

Contribuindo para a efetivação da qualidade da atenção à saúde do idoso, o planejamento é elemento fundamental para subsidiar a gestão para a execução da finalidade institucional de um serviço, pois pode reordenar as ações e serviços desenvolvidos. Portanto, o acesso e satisfação dos cidadãos frente aos serviços públicos de saúde são essenciais na busca da resolubilidade e da qualidade prestada<sup>2</sup>. A Rede de Atenção à Saúde da Pessoa Idosa de João Pessoa, Paraíba, inclui o Centro de Atenção Integral à Saúde do Idoso (CAISI), uma unidade de média complexidade e único serviço de atendimento exclusivo ao idoso do município. Em dezembro de 2013 foi realizada uma pesquisa por meio de caixas de sugestões no referido centro, e essa pesquisa apontou a necessidade de treinamento dos funcionários das recepções e observou-se ainda que a maioria dos usuários disse ter suas necessidades atendidas, porém foi possível observar também a necessidade de rever os processos de trabalho, mediante EPS, para melhorar o acolhimento em saúde no serviço.

Em decorrência da importância de discussões de estratégias de organização dos serviços em saúde e considerando a importância em prestar um atendimento de qualidade, as questões que envolvem essa temática precisam ser mencionadas e integradas às discussões no cotidiano do trabalho de forma sistemática e comprometida aos princípios do SUS, visando à formulação de novas propostas de trabalho que de fato possam responder com resolutividade às questões apresentadas pelos usuários aos trabalhadores da saúde<sup>3</sup>.

O trabalho em equipe, quando realizado com qualidade e eficiência, traz resultados mais satisfatórios, em relação à saúde. Se um profissional não realizar seu trabalho de forma humanizada, conhecendo as reais necessidades dos usuários e estabelecendo vínculos com eles, conseqüentemente a assistência poderá ser prejudicada<sup>4</sup>. Na perspectiva do trabalho vivo em saúde, autores<sup>5</sup> da área de Saúde Coletiva acreditam que encontros únicos e singulares podem caracterizar o desenvolvimento do acolhimento através do desenvolvimento dos chamados espaços intercessores, ou seja, espaços que demandam relações e intervenções específicas para o atendimento às necessidades dos usuários. Assim, Franco e Mehry<sup>6</sup>, p. 35) afirmam que

[...] fazer uma intervenção institucional na direção da mudança de processos de trabalho e de sistemas de direção

não é só ter uma receita de programação para este processo e segui-la, pois isto é muito mais complicado, particularmente nos ambientes organizacionais do tipo de um serviço de saúde.

A mudança nos processos de trabalho podem ser uma demanda observada nos setores de ouvidoria dos serviços ou ferramentas similares. No município de João Pessoa, as “caixas de sugestões” funcionam como um canal de comunicação entre os usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) e os gestores de saúde. Por meio da Secretaria de Saúde do Município foram instaladas 80 caixas de sugestões nos serviços de saúde. Esta ferramenta serviu como um instrumento para avaliar o grau de satisfação do usuário em cada serviço de saúde, cumprindo a função de uma ouvidoria adicional, no local onde acontece o atendimento, complementando a ouvidoria já existente, fortalecendo a participação popular, captando também sugestões para melhoria dos serviços. A partir do monitoramento das caixas de sugestões no CAISI, observou-se a necessidade de propor um projeto de intervenção para os profissionais com o objetivo de qualificar os trabalhadores para um melhor atendimento prestado aos usuários deste serviço. A falta de atendimento às necessidades reais dos idosos, distanciamento do serviço, pouca interação do usuário idoso com o serviço e a falta da prática de estratégias de acolhimento têm sido referidos como problemas importantes dos serviços da rede de atenção ao idoso<sup>7</sup>.

No sentido de contribuir para o exercício do controle social e da cidadania pelos atores sociais envolvidos (profissionais, usuários) na saúde no município de João Pessoa (PB), para propiciar as mudanças essenciais nas condições de saúde da população idosa em um serviço de média complexidade, este trabalho objetiva apresentar uma proposta de intervenção que busque a elaboração de um projeto para implantação do acolhimento no CAISI por meio da EPS.

## MÉTODOS

Trata-se de um projeto de intervenção, com a pretensão de implantar o acolhimento em um serviço especializado que compõe a rede de saúde municipal de João Pessoa-PB, visando à satisfação da assistência prestada aos usuários. A intervenção se dará no Centro de Atenção Integral à Saúde do Idoso (CAISI), no Município de João Pessoa. Este serviço compõe a rede de saúde do município desde 2004, oferecendo atendimento aos usuários das 07:00 h às 17:00 h, com perfil de atenção secundária na rede de atenção à saúde. Esta unidade se localiza no bairro de Tambiá, no território do Distrito Sanitário IV. O CAISI é uma referência para todo o município de João Pessoa e para os municípios, que realizaram uma programação pactuada em relação a especialidades no atendimento a pessoa idosa.

A viabilidade para a implantação do projeto corresponde à identificação de possíveis obstáculos e/ou potencialidades do plano a ser executado, o mesmo revela a viabilidade de sua implantação com sucesso: do ponto de vista político há interesse da gestão em qualificar o atendimento e garantir a satisfação do usuário. Já do ponto de vista econômico, a intervenção proposta, não requer grande investimento financeiro, todo o material necessário está disponível no próprio CAISI e os recursos humanos demandará articulação junto à Secretaria Municipal de Saúde. Do ponto de vista operacional, a equipe do Serviço Social, juntamente com a autora (aluna do Curso de Especialização em Gestão de Sistemas e Serviços de Saúde, do Centro de Ciências da Saúde, Universidade Federal da Paraíba), que iniciarão a organização do processo, dispõem da habilidade necessária ao seu desenvolvimento adequado.

## RESULTADOS

Para a implantação do acolhimento serão necessários recursos humanos, profissionais capacitados que possam desenvolver esta temática com os trabalhadores, além de recursos estruturais como salas para realizações das oficinas e reuniões.

De início, além da gestão do serviço, composta pelo diretor, participarão desse projeto de intervenção 20 profissionais da recepção (6 profissionais); Serviço social (4 profissionais); Posto de enfermagem (3 profissionais); farmácia (4 profissionais); Vigilância (3 profissionais),

posteriormente podendo se estender aos outros setores do serviço.

Os recursos necessários serão os seguintes: Textos de referência, vídeos educativos, equipamentos de projeção, flip sharp, cadeiras, facilitador para a oficina, palestrante convidado, material para condução coletiva das oficinas (cartões ou cartolinas, papel madeira, resma de papel-ofício, canetas, lápis piloto) e lanche para os participantes.

Para o alcance dos objetivos do projeto, é necessário uma programação referente à operacionalização do que se propõe realizar. Neste sentido, a programação será desdobrada em ações, atividades, recursos necessários e responsáveis, conforme demonstra o Quadro 1.

**Quadro 1** – Ações, atividades, recursos necessários e responsáveis na programação da proposta de educação permanente em saúde para acolhimento no Centro de Atenção Integral à Saúde do Idoso (CAISI)

<b>Ações</b>	<b>Atividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsáveis</b>
Ação 1 : Apresentação do projeto ao colegiado gestor do serviço	realizar reunião com o colegiado gestor para apresentação do projeto; realizar pactuações necessárias para início do projeto de intervenção; formação de um GT de acolhimento para conduzir o processo de implantação do projeto de intervenção	sala de reunião, equipamento de projeção, projeto de intervenção	Especializanda; Direção do CAISI
Ação 2: Construção do planejamento de Intervenção	estabelecer, em uma oficina especificamente organizada para isto, o elenco de ações de acolhimento que correspondem às especificidades de cada setor do serviço	sala de reunião, equipamentos de projeção, textos de referências, facilitador da oficina, envolvimento da equipe	direção do serviço; equipe do Serviço Social; GT de Acolhimento
Ação 3: Sensibilização dos profissionais	realizar reuniões com os profissionais de saúde que atuam nos setores; apresentação e discussão dos resultados das caixas de sugestões; apresentação da proposta de implantação do acolhimento	sala de reunião, equipamentos de projeção, relatório de análise das caixas de sugestões; textos de referências, facilitador	GT de Acolhimento, direção do CAISI; equipe do Serviço Social
Ação 4: Formulação de metas para a implantação do acolhimento	realizar oficina de construção do planejamento para a implantação do projeto de intervenção com os profissionais envolvidos no atendimento	sala de reunião, material de projeção, material para condução coletiva da oficina (tarjetas, papel madeira, lápis), lanche para os participantes, dois facilitadores, envolvimento da equipe	direção do serviço; equipe do Serviço Social; GT de acolhimento
Ação 5 : Início das oficinas de acolhimento com os trabalhadores	realizar oficinas com os profissionais de saúde que atuam nos setores; explicação e debate dos componentes do acolhimento; palestra sobre acolhimento; esclarecimentos sobre a PNH	sala de reunião; equipamentos de projeção; textos sobre a temática; palestrante convidado; envolvimento da equipe	GT de acolhimento; direção do serviço e equipe do Serviço Social
Ação 6: Avaliação do acolhimento no serviço junto aos usuários, após sua	apresentar relatórios e gráficos; analisar junto aos profissionais de saúde dos setores participantes do	sala de reunião, equipamentos de projeção, relatórios	GT de acolhimento, direção do serviço e todos os profissionais envolvidos

implantação através do projeto intervenção	CAISI; colher as impressões dos usuários acerca do serviço prestado		
--	---	--	--

CAISI: Centro de Atenção Integral à Saúde do Idoso; GT: Grupo de Trabalho; PNH: Política Nacional de Humanização

Quanto às estratégias para implantação, será adotada inicialmente a realização de reuniões para sensibilização e estímulo à reflexão e discussão sobre acolhimento junto à equipe do CAISI, com as seguintes ações: (a) apresentação do resultado das avaliações dos usuários pelas caixas de sugestões durante o ano de 2013; (b) construção de agenda com espaço para desenvolvimento da EPS sobre a temática para atualização e acompanhamento da equipe para o desenvolvimento do acolhimento; e (c) convite aos gestores do serviço a participarem da implantação do acolhimento.

As estratégias de avaliação ocorrerão após a implantação do acolhimento no serviço e após as oficinas de sensibilização, quando um instrumento de avaliação será utilizado para, com os mesmos itens do questionário usado nas caixas de avaliação anteriormente e preenchido pelos usuários que frequentam o CAISMI, estimar o resultado da intervenção. Também serão realizadas reuniões periódicas entre os gestores e profissionais dos diversos setores para reflexões e discussões dos avanços e possíveis fragilidades da implantação do projeto de acolhimento.

Na operacionalização do projeto, primeiramente, a proposta será apresentada para apreciação na Secretaria Municipal de Saúde de João Pessoa e, posteriormente, apresentado ao colegiado gestor do CAISI para apreciação e viabilidade da execução deste de acordo com as diretrizes institucionais daquele serviço de saúde e com o objetivo de dar andamento às fases necessárias para a implantação do projeto de intervenção, já descritas na programação apresentada no Quadro 1. Ferramentas classicamente postas para o planejamento serão discutidas por meio de pactuações com o colegiado gestor do serviço, de forma que este ultrapasse o desenho normativo e se constitua um momento privilegiado para o empoderamento dos profissionais envolvidos. Deste modo, buscar-se-á, mediante a EPS, o aumento do entendimento destes profissionais a cerca do sistema de saúde e do acolhimento e suas ferramentas operacionais, mas também a ampliação dos aportes teóricos e práticos para o hábito do planejamento de suas práticas.

Os resultados esperados incluem um maior engajamento dos profissionais dos setores que participarão do projeto de intervenção no que concerne à busca da plena desenvoltura de boas práticas de acolhimento dispensado aos usuários idosos do CAISI a partir do projeto de intervenção e da efetiva implantação do acolhimento no referido serviço.

Assim com um melhor desenvolvimento das atividades cotidianas por parte dos que compõem o setor, no que se refere ao trato com os usuários dos serviços de saúde, além de uma maior satisfação dos profissionais nas relações com os usuários e maior resolutividade das demandas apresentadas por eles e conseqüentemente um aumento da satisfação dos usuários dos serviços oferecidos pelo CAISI.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a proposta de humanização do SUS, através da Política Nacional de Humanização do Ministério da Saúde, o acolhimento se revela como uma estratégia de mudança do processo de trabalho em saúde, porque busca alterar as relações entre trabalhadores e usuários. O acolhimento além de compreender uma postura do profissional de saúde frente ao usuário, significa também uma ação gerencial de reorganização do processo de trabalho e uma diretriz para as políticas de saúde.

É imprescindível que os profissionais de saúde aprendam a acolher os problemas e necessidades dos usuários sob sua responsabilidade e que sejam capazes de traçar propostas que sejam resolutivas e que contribuam para mudanças nas condições de saúde da população acolhida por meio de estratégias que modifiquem o processo de trabalho e que resultem na organização do serviço. O acolhimento proporciona benefícios para o trabalhador uma vez que promove um espaço de trabalho coletivo e cooperativo, entre sujeitos, além de uma rede de relações que exigem interação e diálogo permanentes na medida em que incorpora a análise e a revisão cotidiana das práticas de atenção implementadas nas unidades de saúde, promove ainda organização de espaços

democráticos de discussão e decisão, de escuta, trocas e decisões em grupos.

Este projeto de intervenção objetiva promover contribuições a partir da implantação do acolhimento no CAISI dentre eles: um melhor desenvolvimento das atividades cotidianas por parte dos que compõem o setor além do aumento da satisfação dos usuários dos serviços oferecidos pelo CAISI.

Nessa perspectiva este trabalho visa contribuir para o início de uma nova etapa no referido serviço, composta por uma maior interlocução entre gestores, trabalhadores e usuários, com a utilização desta importante ferramenta, com objetivo de contribuir na melhoria da assistência prestada, do acolhimento, das respostas às demandas dos usuários, e até mesmo servir de modelo como uma experiência exitosa para outros serviços da rede de saúde do município.

## REFERÊNCIAS

1. OMS. Organização Mundial da Saúde. Envelhecimento ativo: uma política de saúde. Tradução Suzana Gontijo. Brasília: Organização Pan-Americana da Saúde, 2005. Disponível em: [https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/envelhecimento\\_ativo.pdf](https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/envelhecimento_ativo.pdf)
2. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde SAS. Departamento de Regulação, Avaliação e Controle de Sistemas DRAC. Coordenação Geral de Regulação e Avaliação CGRA. Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde - PNASS. Brasília: Ministério da Saúde, 2007
3. Sousa P, Mendes, W. Segurança do paciente: criando organizações de saúde seguras [online]. 2nd ed. rev. updt. Rio de Janeiro, RJ : CDEAD, ENSP, Editora FIOCRUZ, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.7476/9788575416426>
4. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa no SUS - ParticipaSUS 2. ed. Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2009.
5. Franco TB. O trabalhador de saúde como potência: ensaio sobre a gestão do trabalho. Franco TB, Mehry EE. Trabalho, produção do cuidado e subjetividade em saúde: Textos Reunidos. Rio de Janeiro: Hucitec, 2013.
6. Mehry EE, Staeve RB, Seixas CT, Almeida DES, Slomp Júnior H. Avaliação compartilhada do cuidado em saúde: surpreendendo o instituído nas redes 1. ed. Rio de Janeiro : Hexis, 2016. Disponível em: <https://editora.redeunida.org.br/wp-content/uploads/2021/05/Livro-Políticas-e-Cuidados-em-Saude-Livro-1-%E2%80%93-Avaliacao-Compartilhada-do-Cuidado-em-Saude-Surpreendendo-o-Instituido-nas-Redes.pdf>
7. Silva AS, França FL, Sousa LB, Simião CKS, Silva RKS, Davim RMB et al. Acolhimento ao idoso em Unidades de Saúde da Família. Rev enferm UFPE on line., Recife 2018; 12(8):2247-56. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/index.php/revistaenfermagem/article/download/235828/29744/119086>



Esta obra está licenciado com uma Licença [Creative Commons Atribuição-NãoComercial 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).