



## PÔSTER

*Político e Gestão*

### Discussão dos processos de trabalho para humanização do atendimento

Maria Clarice de Souza. Secretaria Municipal de Saúde (SEMUS). [cla\\_souza\\_1@hotmail.com](mailto:cla_souza_1@hotmail.com)  
 Valcir Cenci. Secretaria Municipal de Saúde (SEMUS). [cenci@furb.br](mailto:cenci@furb.br)

**Introdução:** A política Nacional de Humanização tem como um dos objetivos abrir espaço para analisar as práticas cotidianas. Neste contexto, a utilização das novas tecnologias, a adequação dos espaços físicos e equipamentos, a identificação da demanda, e/ou o número de atendimentos realizados pelos profissionais de saúde se apresentam como os principais desafios.

**Objetivos:** Dar visibilidade às estratégias desenvolvidas na equipe para qualificar o acompanhamento e analisar o número crescente de atendimentos na unidade, bem como divulgar as ações resultantes desta análise, que têm contribuído para melhorar o atendimento diante deste cenário.

**Metodologia ou Descrição da Experiência:** Através de reuniões periódicas, construímos e testamos os instrumentos que foram utilizados para a contagem e/ou registro. Durante o processo percebemos maior integração entre os profissionais para a discussão dos processos de trabalho, identificação dos procedimentos executados e a construção de formulários para o registro das informações. Nos dias 4, 5 e 6 de maio do ano de 2010 registramos a entrada de 2.727 usuários na unidade, em média 908 usuários dia.

**Resultados:** Houve reflexão sobre a responsabilidade que o grupo tem, diante da estrutura atual e o número de usuários atendidos. Somos aproximadamente setenta profissionais, sendo referência a dez ESF da região e realizamos o atendimento direto a aproximadamente trinta mil habitantes. A conjuntura impõe limites, todavia temos um vasto campo para ação dos sujeitos sejam eles os usuários os profissionais e os gestores. A nossa capacidade de articulação com os gestores é um dos principais desafios. É necessário dar visibilidade ao nosso cotidiano e construirmos propostas de trabalho criativas. Acreditamos na melhoria das condições de trabalho e da satisfação nos atendimentos aos usuários.

**Conclusão ou Hipóteses:** Concluimos que o crescimento demográfico da região norte e conseqüente aumento da procura dos serviços de saúde pela população, impõe a continua busca por readequar os espaços, sejam eles, físicos, demográficos, a comunicação e os processos de trabalho.

**Palavras-chave:** Humanização. Atendimento. Processo de Trabalho.