

## RESUMO EXPANDIDO - PROCESSO FORMATIVO DO/A RESIDENTE

### **UTILIZAÇÃO DO FLUXOGRAMA ANALISADOR COMO FERRAMENTA PARA ORGANIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA EM UMA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE: RELATO DE EXPERIÊNCIA**

*Linda Inês Oliveira Diógenes (psicologiaineslinda@gmail.com)*

*Eliana Késia Da Silva Lima (eliana.kesia.lima@gmail.com)*

*Camila Rodrigues Barbosa (camilarodriguesba@hotmail.com)*

*Antonia Suelen Da Silva Alexandre (suelenalexandre.1306@gmail.com)*

*Emanuelle Pauline Dos Santos Cruz (manu\_santos\_123@hotmail.com)*

O Fluxograma Analisador (FA) é um diagrama muito utilizado por diferentes campos do conhecimento com o principal objetivo de desenhar o modo de organização de um conjunto de processos de trabalho que se vinculam. A ferramenta foi proposta por Merhy (1997) e é composta pelas seguintes etapas: entrada, recepção, divisão de oferta, cardápio. Pode ser definido como aquele responsável por “mapear os fluxos e os processos de trabalho, publicizando-os, cartografando-os por meio de uma representação gráfica, tornando-os uma ferramenta para reflexão da equipe” (REIS E DAVID, 2010, p.121). Dessa forma, o fluxograma permite o olhar mais detalhado sobre os fluxos existentes no momento da produção da assistência à saúde, possibilitando uma melhor detecção de problemas (FRANCO, 2006). Nesse sentido, no contexto da saúde, utilizar a metodologia do FA para além de organização de fluxos e contra fluxos da rede assistencial, proporciona o gerenciamento dos recursos humanos e assistenciais de cada serviço de saúde em particular, e do sistema

municipal de saúde como um todo. Assim, no mês de junho de 2020 foi construído o FA pela equipe de residentes da ênfase em Saúde da Família e Comunidade da Escola de Saúde Pública do Ceará, juntamente com a equipe de referência de uma das Unidades Básicas de Saúde (UBS) do município de Guaiuba, devido à percepção da ausência de um fluxo bem definido para o acesso dos usuários ao serviço, assim como dos processos de trabalho na unidade e demais equipamentos de saúde do município. Para a construção dessa ferramenta foi proposto para a equipe uma oficina, entendida como um espaço de reflexão conjunta, que trabalha significados afetivos e as vivências relacionadas com a temática escolhida. Para tanto, foi produzida uma apresentação em slide para ilustrar as etapas do fluxograma e as perguntas norteadoras e também um painel de cartolina que foi preenchido ao decorrer da oficina por pequenos papéis. Na atividade participaram: enfermeira, auxiliar de enfermagem, auxiliar de serviços gerais, recepcionista, dentista, auxiliar de saúde bucal e as residentes. Foram realizadas perguntas disparadoras e a partir disso os profissionais escreveram em pequenos papéis a percepção deles sobre cada etapa do fluxograma. Após esse momento, os papéis foram fixados na cartolina, e ao final da atividade as residentes apresentaram as definições colocadas, abrindo espaço para a discussão. Em seguida, iniciou-se a construção coletiva do fluxograma da unidade sistematizando cada etapa de acordo com a demanda do serviço e a percepção dos profissionais. Nesta perspectiva, assim como o FA não é uma cartografia linear e mecanizada, compreender o cotidiano do trabalho e a oferta dos serviços em perspectivas mais humanizadas, acolhedoras, sistematizadas, mais flexíveis e resolutivas. Neste contexto, pode-se perceber o quanto a utilização de metodologias mais ativas utilizadas para se construir o FA do serviço foi crucial para que os atores envolvidos questionassem o modo de produção assistencial que era realizado até a data da oficina. Dessa forma, a vivência desestabilizou metodologias cristalizadas de produção do trabalho em saúde e os servidores tiveram a oportunidade de destacar fragilidades e possibilidades de mudança para a rotina laboral. O momento também elucidou a importância de setores imprescindíveis ao funcionamento organizado do serviço tanto para a fluidez do trabalho, quanto para a promoção da qualificação dos serviços prestados tendo como consequências: a redução de listas de espera, estratificação de risco e acolhimento das necessidades de saúde centrais dos usuários, dentre outras.

Referências: FRANCO, T. B. Fluxograma descritor e projetos terapêuticos para análise de serviços de saúde, em apoio ao planejamento: o caso de Luz-MG. In: MERHY, E.E. et al. O trabalho em saúde: olhando e experienciando o SUS

no cotidiano. 3. ed. São Paulo: HUCITEC, 2006. Capítulo 6. p. 161-198.  
MERHY, E. E.; ONOCKO, R. (ORG). Agir em Saúde um desafio para o público.  
HUCITEC: São Paulo, 1997. Disponível em:  
<http://www.uff.br/saudecoletiva/professores/merhy/capitulos-03.pdf>. REIS,  
Valéria Maria; DAVID, Helena Maria Scherlowski Leal. O fluxograma analisador  
nos estudos sobre o processo de trabalho em saúde: uma revisão crítica. Rev.  
APS, Juiz de Fora , v. 13, n. 1, p. 118-125, jan./mar, 2010.