

## SALA DE ESPERA COMO UM ESPAÇO DE PROMOÇÃO DA EDUCAÇÃO ATRAVÉS DA ASSISTÊNCIA À SAÚDE NA POLICLÍNICA REGIONAL DR. MANOEL CARLOS DE GOUVÊA, NO MUNICÍPIO DE IGUATU, ESTADO DO CEARÁ, BRASIL.

Maria Salete Pereira <sup>1</sup>  
Maria Gorete Pereira <sup>2</sup>

### RESUMO

Esse artigo tem como objetivo relatar a vivência acerca da incorporação da Sala de espera como um espaço de promoção da assistência em uma Policlínica da Região Centro-Sul do Ceará. Trata-se de um relato de experiência, fomentado através de práticas assistenciais realizadas na Policlínica Regional Dr. Manoel Carlos de Gouvêa, no município de Iguatu, Estado do Ceará, Brasil, no período de julho de 2016 a outubro de 2018. Os sujeitos das práticas assistenciais foram os usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), de ambos os sexos e em todas as faixas etárias, atendidos nos serviços de Psicologia, Assistência Social, Terapia Ocupacional, Fisioterapia, Enfermagem, Bioquímica e Nutrição da instituição. A incorporação do trajeto metodológico deu-se por meio de Metodologias ativas (palestras, rodas de conversa, orientações em grupos, etc.), de educação em saúde incorporadas nos períodos referentes às datas e campanhas do Ministério da Saúde. Ainda são abordados no decorrer do texto alguns autores destacando alguns autores que abordam essas questões. Ao final do trabalho, percebemos que o papel da Policlínica Regional Dr. Manoel Carlos de Gouvêa vai muito além do que oferecer os serviços básicos de Assistência à saúde da população, ela também oportuniza espaços de educação que geram mudanças de comportamentos nos usuários que utilizam seus serviços.

**Palavras-chave:** Sala de Espera, Assistência à Saúde, Atenção Secundária à Saúde.

### INTRODUÇÃO

O presente trabalho realizado através de uma pesquisa bibliográfica e um estudo de caso é caracterizado por um relato de experiências na Policlínica Regional Dr. Manoel Carlos de Gouvêa, no município de Iguatu, Estado do Ceará, Brasil, no período de julho de 2016 a outubro de 2018 e é parte integrante do trabalho desenvolvido pelo Serviço Social da referida clínica e tem como objetivo relatar a vivência acerca da incorporação da Sala de espera como

---

<sup>1</sup> Assistente Social, Graduada pela Universidade Estadual da Paraíba- UEPB, Pós-Graduada em Saúde Pública pela Universidade Estadual do Ceará- UECE, Pós-Graduada em Saúde Mental pelas Faculdades Integradas do Ceará-FIC. E-mail: mariasaletepereira2017@gmail.com ;

<sup>2</sup> Graduada pelo Curso de Pedagogia da Universidade Estadual do Ceará- FECLI/UECE e doutoranda na Faculdades EST. Co-autora.01. Email: mariapereira.gorete@bol.com.br.

um espaço de promoção da assistência e abordar as relações no espaço educacional vivenciado pelos usuários do sistema único de Saúde.

A promoção da saúde é uma estratégia que visa criar tecnologias assistenciais para atender as necessidades sociais das populações. No Sistema Único de Saúde (SUS), essas ferramentas são implementadas mediante as problemáticas que determinam os processos de saúde e adoecimento através de políticas públicas, programas de saúde, planos e projetos voltados a prevenção de risco dos fatores determinantes e condicionantes das doenças (BRASIL, 2010, p.60).

Desse modo, fomentar ações de promoção da saúde é um instrumento essencial para o tratamento das doenças, para a segurança, acolhimento e educação em saúde, pois propiciam a desmitificação das crenças que envolvem a saúde e a doença, elevando a efetividade e a qualidade do tratamento em todos os níveis de atenção. Assim, para promover o cuidado o SUS foi reorganizado em redes assistenciais associadas em sistemas de suporte técnico, logístico e gestor que se operacionalizam através das populações e regiões de saúde delimitadas pelos modelos de atenção (TESSER E POLI NETO, 2017, p. 941-951).

Nesse sentido, a rede de atenção secundária é constituída pelos serviços especializados nos níveis ambulatorial e hospitalar entre as esferas da atenção primária e terciária. Assim, suas ações são compostas por serviços que intuem reconhecer e atender aos agravos de saúde das populações, cuja demanda clínica exija cuidados de profissionais especializados e aplicação de tecnologias para diagnóstico e tratamento (ERDMANN et al. 2013, p.131-139).

Nessa perspectiva, dentre as diversas instituições que estão inseridas nesta rede estão as Policlínicas. Estas são espaços de assistência especializados, interligados as redes de atenção à saúde que fornecem apoio complementar especializado a Atenção Primária em Saúde, através de consultas multiprofissionais, procedimentos clínicos ambulatoriais, além de auxílio terapêutico e diagnóstico. Em consonância com esses aspectos, as Policlínicas promovem assistência permanente, atuando também como um local de educação continuada, sendo referência para as Unidades Básicas de Saúde (UBS) e para as equipes do Núcleo de Apoio à Saúde da Família (NASF) (WILD et al. 2014, p. 660-666).

O Sistema de Educação Brasileiro está pautado na necessidade de levar conhecimento a todas as pessoas, independente de raça, cor, religião ou condição social e isso pode acontecer em espaços que não seja somente a escola, embora ela tenha o papel exclusivo de transmitir os conhecimentos elaborados pela humanidade ao longo dos tempos.

A educação nos espaços sociais e clínicos, fazendo parte deste contexto, é uma forma de apropriação de conhecimentos teóricos que podem gerar a adaptação de usuários à

realidade pedagógica das Policlínicas, que tem um papel de garantir, além da Assistência médico hospitalar, uma educação continuada voltada para o desenvolvimento humano de seus usuários.

Assim sendo, para exercer integralmente o papel de educadora as Policlínicas devem implementar estratégias de prevenção e promoção da saúde que considerem as necessidades dos usuários. A sala de espera, nessa acepção, visa garantir a aproximação do cliente com a instituição oportunizando ações extras de cuidado, onde a educação em saúde pode ser aplicada, melhorando assim, a qualidade do atendimento, acolhimento, vinculação, humanização e corresponsabilização (ATAIDE E SOUZA, 2018, p. 246).

A aprendizagem acontece de forma interativa a partir da convivência grupal em sala de espera, como também nas ações que são desenvolvidas pelos profissionais que desempenham seu papel junto a esse público. Dessa forma, a prática adotada faz observar que o processo ensino-aprendizagem é um dos pontos relevantes que precisa ser discutido e avaliado constantemente, como também o comportamento e o envolvimento dos usuários nesse processo. Assim pode-se perceber que a educação desempenha um papel preponderante na formação intelectual e humana das camadas mais pobres da sociedade brasileira. Depois da família, a escola tem um papel fundamental na formação do ser humano, logo em seguida vêm os espaços sociais, onde as pessoas estão inseridas.

Destaca-se aqui a Policlínica como um desses espaços que oportuniza também educação aos seus usuários. Cada pessoa tem marcas oriundas da cultura na qual está inserida e a educação é uma das instâncias da vida do indivíduo que deve estar a serviço do desenvolvimento humano através de ferramentas pedagógicas que favoreçam esse processo.

Analisamos no decorrer desse artigo Face o exposto, tem-se como objetivo relatar a vivência acerca da incorporação da Sala de espera como um espaço de promoção da assistência em uma Policlínica da Região Centro-Sul do Ceará.

## **METODOLOGIA**

Quanto aos procedimentos técnicos a pesquisa será Bibliográfica e um estudo de caso. A primeira é caracterizada pela utilização de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetos da pesquisa. (GIL, 2008, p. 44-45).

A segunda pode ser caracterizada como “um estudo de uma entidade bem definida como um programa, uma instituição, um sistema educativo, uma pessoa, ou uma unidade

social” Visa conhecer em profundidade o como e o porquê de uma determinada situação que se supõe ser única em muitos aspectos, procurando descobrir o que há nela de mais essencial e característico. (Métodos de pesquisa, 2009, p. 39).

Dessa forma foram utilizados no trabalho documentos, leis, livros e artigos que tratam da questão em discussão.

Quanto à forma a pesquisa será qualitativa, considerando que, “A pesquisa qualitativa preocupa-se, portanto, com aspectos da realidade que não podem ser quantificados, centrando-se na compreensão e explicação da dinâmica das relações sociais”. (Métodos de pesquisa, 2009, p. 32).

O presente trabalho trata de um estudo de caso, fomentado através de práticas assistenciais realizadas na Policlínica Regional Dr. Manoel Carlos de Gouvêa, no município de Iguatu, Estado do Ceará, Brasil, no período de julho de 2016 a outubro de 2018. Os sujeitos das práticas assistenciais foram os usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), de ambos os sexos e em todas as faixas etárias, atendidos nos serviços de Psicologia, Assistência Social, Terapia Ocupacional, Fisioterapia, Enfermagem, Bioquímica e Nutrição da instituição. Resalta-se, ainda, que a proposta da Sala de espera na referida unidade é voltada ao fomento de um espaço de promoção, integração, assistência e prevenção da saúde, onde 10 (dez) municípios compõem um consócio público de saúde para divulgar seus trabalhos a população e atender as suas necessidades, Assim, estes municípios são, respectivamente, Quixelô, Iguatu, Acopiara, Piquete Carneiro, Saboeiro, Cariús, Catarina, Jucás, Mombaça e Irapuan Pinheiro localizados na Região Centro-Sul do Ceará.

Com relação ao trajeto metodológico, foi referida a instituição propostas de práticas assistenciais, onde a equipe multiprofissional planejou e executou ações em períodos mensais referentes as datas e campanhas do Ministério da Saúde. Assim sendo, foram implementadas palestras, rodas de conversa, orientações em grupos, dentre outros., voltadas as temáticas da violência ao idoso, a mulher e a criança, trabalho infantil, abuso sexual, alcoolismo e outras drogas, suicídio, dengue, câncer de mama e cólo uterino, hipertensão arterial e diabetes mellitus.

Ademais, foram realizadas, principalmente, abordagens de educação em saúde, visando elevar a qualidade do atendimento à população e desenvolver ações de saúde-doença voltadas ao panorama da promoção da saúde.

## **DESENVOLVIMENTO**

O que formulamos aqui é a questão das relações entre os aspectos cognitivos e afetivo-relacionais da construção no âmbito escolar. O enfoque aqui adotado parte da ideia do que significa construir significados sobre os conteúdos de ensino, e, a partir daí, explorar aspectos tais como enfoques da aprendizagem, motivação e sua relação com o auto-conceito, construção deste durante as interações significativas para discentes, representações mútuas que nelas intervêm as expectativas que ajudam a gerar. Tudo isso conduz ao sentido e, daí, novamente ao significado, para salientar suas estreitas conexões. Assim, na aprendizagem interferem os aspectos afetivo-relacionais e, em geral, tudo o que costuma ser incluído na capacidade de equilíbrio pessoal, estamos convencido de que estas não são construídas no vazio nem à margem de outras capacidades. Ainda precisamos considerar nesse contexto que o aluno é dotado de crenças que lhe torna um ser diferente dos demais. Essas crenças são assinaladas ao longo de sua trajetória de vida, podendo implicar ou não de forma direta no seu desenvolvimento humano e potencial, conhecedor de informações necessárias à sua satisfação pessoal e profissional. (COLL, César et al., 1998, p.30).

A Sala de espera nas instituições de saúde oportuniza um espaço essencial para as práticas de promoção da saúde, principalmente por ser um local onde diversos indivíduos de diferentes etnias, faixas etárias e culturas se reúnem em busca de atendimento. Tal ambiente favorece a troca de saberes, pois o profissional entra diretamente em contato com o cliente e pode, através desse convívio, realizar ações de prevenção e promoção da saúde por meio da mediação educativa em grupo, sendo implementada de forma horizontal afim de identificar as necessidades das comunidades e atuar de forma integrativa (SILVA et al. 2016).

Na primeira ação da Sala de espera foi oportunizado um momento de acolhimento aos usuários da Policlínica. Após iniciou-se uma palestra que visava trabalhar a temática da Violência ao idoso, onde os pacientes apresentaram as principais problemáticas e concepções acerca de como buscar ajuda em casos de agressão. Buscou-se conduzir essa ação de modo subjetivo e adaptado à para a faixa etária senil. Nesse momento os usuários expuseram suas dúvidas e problemáticas com relação a esse tipo de situação.

Nesse sentido, estudos afirmam que o acolhimento é uma ferramenta essencial para a qualidade da atenção à saúde, pois reorienta o cuidado, promovendo transformações técnico-assistenciais nas instituições de saúde e nos processos de trabalho, uma vez que fomenta uma inter-relação de confiança entre o usuário, os profissionais e as equipes, facilitando assim, o alcance de metas e a estruturação do SUS baseada nos princípios da universalidade, integralidade, regionalização, hierarquização e humanização (COUTINHO et al. 2015, 514-524).

Posteriormente, em outra data planejada pela Policlínica, instituiu-se um segundo momento com o grupo de mulheres, após a acolhida das pacientes, foi concedida uma palestra sobre saúde da mulher, sendo facilitada pela coordenadora de Enfermagem da Policlínica, onde abordou-se as principais queixas subjetivas das clientes. Nesse momento, foi possível interagir com as elas, estabelecendo vínculos e realizando educação em saúde.

Sucessivamente, foi verificado grande número de fumantes entre os usuários da Policlínica fazendo com que os profissionais e a equipe realizassem uma palestra sobre o tabagismo para prevenir futuras doenças e melhorar o decurso das existentes. Tal momento foi facilitado pela Terapeuta Ocupacional, com o objetivo de prevenir alterações cognitivas, perceptivas e/ou psicomotoras decorrentes do uso contínuo da nicotina (principal ativo do cigarro). Nesse acontecimento foi possível conscientizar os usuários através da educação em saúde na redução dos hábitos diários que envolvem essa droga.

Sob tais aspectos, estudos evidenciam que a educação em saúde na Sala de espera é um instrumento primordial para a incorporação da prevenção e promoção da saúde, pois agrega aspectos de identificação, satisfação, aprendizagem, operacionalização e autonomia, vertentes essenciais para a qualidade de vida das populações. Na Sala de Espera o usuário adentra em condições de vulnerabilidade, por essa razão, as instituições devem promover nesses espaços ambientes educativos que irão proporcionar momentos de interação, bem-estar e ressignificação das condições fisiológicas, psicológicas e socioculturais dos pacientes (RODRIGUES et al. 2018, p. 500-507).

Subsequentemente, em mais uma data proposta, foi executada uma palestra com o grupo de adultos (homens e mulheres), viabilizada pela profissional Bioquímica da Policlínica sobre automedicação e diversas terapêuticas, com o objetivo de facilitar o tratamento adequado das patologias predominantes na instituição, como por exemplo, o Diabetes Mellitus e a Hipertensão Arterial. Foi um momento oportuno para esclarecer as dúvidas e mitos a respeito das medicações utilizadas e sobre o prognóstico das doenças.

Seguidamente, em decorrência do aumento da Dengue no município de Iguatu, Ceará, foi realizada uma palestra sobre o tema, a fim de prevenir criadouros do mosquito *Aedes aegypti* (conhecido popularmente como pernilongo ou mosquito transmissor da Dengue e Febre Amarela urbana) nas comunidades usuárias da Policlínica.

Ulteriormente, conforme as campanhas ministeriais, foram realizadas também orientações sobre: o trabalho infantil, a violência contra a mulher, abuso sexual, prevenção ao câncer de mama e colo do útero, suicídio e uso do álcool e outras drogas através de palestras. Tais momentos objetivaram a prevenção e promoção da saúde, propiciando uma interação



positiva com a comunidade, pois através de tais ações foi possível compreender as necessidades territoriais e aplicar corretamente os recursos disponíveis na Policlínica.

Desse modo, pesquisas destacam que o uso de metodologias ativas, como por exemplo, rodas de conversa, palestras, dentre outras., na educação em saúde viabiliza ao profissional a identificação das problemáticas apresentadas no território através da observação da realidade local e compreensão das positivities e fragilidades, para assim, incorporar hipóteses nas resoluções adequadas a cada realidade territorial (ALVES et al. 2017, p. 339-346).

Percebe-se que, ao aprofundar os estudos sobre essa temática, se está adentrando num universo bastante complexo de informações, onde falar da individualidade do ser humano se torna algo bastante instigante e necessário. Discorrer sobre o assunto será uma forma de analisar uma dimensão da vida que muitas vezes não é considerada importante para o dia-a-dia, de modo especial os profissionais que lidam com essa condição humana no seu trabalho diário através do atendimento a pessoas que buscam na saúde, além do acolhimento, uma oportunidade para se tornar um ser humano melhor.

Estudar desenvolvimento humano não é apenas levar a existência física a sério, mas também é considerar que existe algo que está fora de todo o universo físico que envolve a vida das pessoas. Na maioria das vezes esse conjunto de informações está completamente fora do alcance de forma simplista e imediata. Dessa forma, não se percebe o que pode contribuir ou não com esse desenvolvimento humano, tão falado e discutido em espaços acadêmicos, canais de comunicação e redes sociais. (PEREIRA, 2014, p. 25).

Ao discutir desenvolvimento humano se faz necessário considerar que alguns teóricos já abordaram esse assunto e elencaram teorias que muito têm contribuído para o processo de discussão da aprendizagem e do crescimento do indivíduo enquanto ser envolvido num processo de ensino e aprendizagem e inserido na dinâmica de construção e desenvolvimento da humanidade. (PEREIRA, 2014, p. 32).

## **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

A Sala de espera se apresenta como um espaço facilitador da prevenção e promoção da saúde na atenção secundária, pois, dentre as muitas funções existentes, acolhe a população e fornece uma gama de atividades adequadas as diferentes situações, ampliando assim, as capacidades de assistência. Dentre os diferentes momentos perpassados na Sala de espera, estão as ações de educação em saúde que promovem e previnem agravos, incorporando

atributos primordiais para a qualidade de vida da população, uma vez que desenvolvem aspectos resolutivos para as queixas dos usuários.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A realização de atividades de educação em saúde, possibilitaram a incorporação de elementos resolutivos para as problemáticas da população, prevenindo e promovendo saúde. Conclui-se que a Sala de espera é um dos principais espaços nas instituições de saúde que desenvolvem a prevenção de agravos e promovem saúde nas populações, sendo um dos principais aliados para intervenções coletivas.

Ao final do trabalho, percebemos que o papel da Policlínica Regional Dr. Manoel Carlos de Gouvêa vai muito além do que oferecer os serviços básicos de Assistência à saúde da população, ela também oportuniza espaços de educação que geram mudanças de comportamentos nos usuários que utilizam seus serviços.

## **REFERÊNCIAS**

ALVES MNT, MARX M, BEZERRA MMM, LANDIM JMM. Metodologias pedagógicas ativas na educação em saúde. Id on Line Revista Multidisciplinar e de Psicologia, 2017; 10(33): 339-346.

ATAIDE CA, SOUZA RCS. A sala de espera enquanto dispositivo de saúde e de inclusão. In: Diálogos sobre educação: saberes e práticas inclusivas. Aracaju: Criação, 2018, 246 p. Disponível em: <<http://editoracriacao.com.br/wp-content/uploads/2015/12/ritadialogo2018.pdf#page=38>>. Acesso em: 5 dezembro 2018.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Política Nacional de Promoção da Saúde. V.7, 3ª ed. Editora MS, 2010, 60.p. Disponível em: <[http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica\\_nacional\\_promocao\\_saude\\_3ed.pdf](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_promocao_saude_3ed.pdf)>. Acesso em: 5 dezembro 2018.

COLL, César et al., O construtivismo na sala de aula. São Paulo: Ática, 1998.

COUTINHO, LRP, BARBIERI, AR, SANTOS, MLM. Acolhimento na Atenção Primária à Saúde: revisão integrativa. Saúde em debate, 2015; 39 (105): 514-524.



ERDMANN AL, ANDRADE SR, MELLO ALSF et al. A atenção secundária em saúde: melhores práticas na rede de serviços. Revista Latino-Americana de Enfermagem, 2013; 21 (spe): 131-139.

GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

Métodos de pesquisa [organizado por] Tatiana Engel Gerhardt e Denise Tolfo Silveira; coordenado pela Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS e pelo Curso de Graduação Tecnológica – Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. – Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. Disponível em: <<http://ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>. > Acesso 29/07/2019

RODRIGUES LP, TONIOLO NICODEMOS F, ESCOURA C et al. Sala de espera: espaço para educação em saúde. Revista Família, Ciclos de Vida e Saúde no Contexto Social, 2018; 6 (3): 500-507.

SILVA EF, CRUZ AERS, BARRETO MCCP et al. “Sala de espera”: Cenário e estratégia de educação em saúde. JMPHC| Journal of Management & Primary Health Care| ISSN 2179-6750, 2016; 7 (1): 70-70.

TESSER CD, POLI NETO, P. Atenção especializada ambulatorial no Sistema Único de Saúde: para superar um vazio. Ciência & Saúde Coletiva, 2017; 22(3):941-951.

WILD CF, SILVEIRA A, ROSA EO et al. Educação em saúde na sala de espera de uma policlínica infantil: relato de experiência. Revista de Enfermagem da UFSM, 2014, 4 (3): 660-666.