



## AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE: ATOR IMPORTANTE NO PROCESSO DE TRABALHO DA EQUIPE DE SAÚDE DA FAMÍLIA

Camila Mendes da Silva (1); Mariana Veras de Siqueira (2); Jardel Marcelle dos Santos Monteiro (3); Jamira Martins dos Santos (4); Gisetti Corina Gomes Brandão (5)

*(1) Discente de Enfermagem da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG). E-mail: camila\_mendes@hotmail.com; (2) Discente de Enfermagem da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG). E-mail: marianaveeras@hotmail.com; (3) Discente de Enfermagem da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG). E-mail: jardel.marcelle@hotmail.com; (4) Discente de Enfermagem da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG). E-mail: jamira\_cg@hotmail.com (5) Enfermeira Doutora em Ciências pela Universidade de São Paulo (USP), Docente da UFCG. E-mail: gissetibrandao@gmail.com.*

**Resumo:** Os ACS são considerados trabalhadores únicos, pois estão constantemente em contato com os indivíduos da comunidade e com os trabalhadores da equipe de saúde, contribuindo para melhorar a comunicação, troca de informações e a construção do vínculo entre usuários e profissionais. Contudo, estudos têm demonstrado que os ACS se sentem desvalorizados tanto pela equipe que não consideram suas opiniões a respeito de aspectos e problemáticas da comunidade, como também pelos próprios usuários que pouco reconhecem o seu trabalho frente aos profissionais de nível superior. Considerando a importância do reconhecimento dos ACS como membros efetivos e de comprovada relevância para o SUS, o presente trabalho tem por objetivo relatar a experiência de um momento de aproximação entre pesquisadores e ACS, que teve a finalidade de valorizar os seus sentimentos a respeito da sua atuação profissional, uma vez identificada essa fragilidade durante oito oficinas do trabalho. Trata-se de um relato de experiência de uma vivência que faz parte de uma pesquisa em andamento do PIBIC/CNPQ vinculado à Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), intitulada “Educação permanente para os agentes comunitários de saúde: uma estratégia no processo de trabalho”. Utilizando-se do delineamento da pesquisa-ação, nessa pesquisa foram realizadas 12 oficinas do trabalho com temáticas propostas pelos próprios ACS da Unidade Básica de Saúde da Família Raimundo Carneiro, bairro Pedregal, da cidade de Campina Grande – PB. A vivência a ser relatada é o segundo Momento Estreitando Laços que ocorreu no dia 17/02/2017, durante o turno da manhã, com 06 ACS da unidade. O roteiro do Momento foi: (1) Atualização do calendário vacinal, (2) Tenda do Conto, (3) Discussão sobre a importância da atuação do ACS na ESF e, por último, (4) Dinâmica de confraternização. Iniciou-se o Momento com a atualização do calendário vacinal, visto que cinco alterações ocorreram do ano de 2016 para 2017. É importante os ACS terem o conhecimento do calendário de imunização, já que eles estão em maior contato com a comunidade e observam constantemente os cartões de seus usuários. Eles receberam uma cópia do calendário para compor seu material de trabalho. A tenda do conto tratou-se de um momento riquíssimo, no qual os pesquisadores tiveram a chance de conhecer melhor a história destes profissionais, e vice-versa, estreitando vínculos. Conhecer a realidade do pesquisado ouvindo suas histórias contadas, ajudam os pesquisadores a interpretar os discursos proferidos e a realidade pessoal e profissional de cada um. Ao término, os ACS realçaram como foi relevante eles reconhecerem as principais qualidades dos seus colegas de equipe através da dinâmica realizada, e como não haviam identificado tais aspectos em algumas das pessoas. Foi relatada a satisfação dos profissionais em participar deste segundo Momento, o qual enalteceu o seu papel como um atuante ativo da ESF. É preciso considerar o ACS como um membro importante da ESF e fazer ressurgir esse sentimento de relevância nesses profissionais, para que eles sintam a segurança de atuar efetivamente com a comunidade e interagir com a equipe reafirmando assim sua posição de mediador entre usuários e profissionais de saúde.

**Palavras-chave:** Agentes Comunitários de Saúde, Trabalho, Humanização.



## INTRODUÇÃO

A equipe multiprofissional juntamente com a atenção básica é configurada como a estratégia saúde da família (ESF), e ela propõe uma renovação na organização do processo produtivo através de mudanças na forma de operar o processo de trabalho, tendo como prioridade o trabalho vivo em ato que responde às necessidades de saúde de uma população, por meio de relações intersubjetivas, visando a superação do modelo hegemônico de atenção à saúde (PERES et al, 2011).

A ESF traz na sua essência expectativas sobre o desenvolvimento de um sistema de saúde mais justo e eficaz, pois propicia uma relação direta, mais próxima, das demandas da comunidade e busca novas formas de intervenção fundamentada na promoção da saúde e prevenção de doenças (SILVA et al, 2014).

Dentro desta equipe multiprofissional, têm-se os agentes comunitários de saúde (ACS) sendo considerados como o elo entre a ESF, os usuários, as famílias e a comunidade (BRAGA et al, 2016). Ele é considerado um trabalhador único, pois está constantemente em contato com os indivíduos da comunidade e com os trabalhadores da equipe de saúde, contribuindo para melhorar a comunicação, troca de informações e a construção do vínculo entre usuários e profissionais (SAKATA et al, 2012).

Contudo, estudos têm demonstrado que os ACS se sentem desvalorizados tanto pela equipe com a qual trabalham que não consideram suas opiniões a respeito de aspectos e problemáticas da comunidade, como também pelos próprios usuários da comunidade que pouco reconhecem o seu trabalho frente aos profissionais de nível superior (GUANAES-LORENZI et al, 2016). Ocorre também sentimentos de tensões a respeito da falta de resolução do serviço o que, para a comunidade, é responsabilidade do ACS solucionar, o que dificulta seu trabalho, pois eles se veem com possibilidades de ação limitada (BARALHAS et al, 2013).

Tais aspectos podem interferir diretamente na desenvoltura desses profissionais durante a sua atuação, gerando uma desmotivação no trabalhador e interferindo na qualidade de suas ações na comunidade (LANZONI et al, 2014), causando um sofrimento psíquico que afeta também sua qualidade de vida pessoal, uma vez que eles fazem parte da comunidade onde atuam.

Considerando a importância do reconhecimento dos ACS como membros efetivos e de comprovada relevância para o SUS, o presente trabalho tem por objetivo relatar a experiência de um momento de aproximação entre pesquisadores e ACS, que teve a finalidade de



valorizar os seus sentimentos a respeito da sua atuação profissional, uma vez identificada essa fragilidade durante oito oficinas do trabalho.

## **METODOLOGIA**

O presente estudo é um relato de experiência, com abordagem qualitativa, sendo definido como um estudo que explana uma vivência relevante a fim de contribuir para realidades similares à relatada.

A vivência faz parte de uma pesquisa em andamento do PIBIC/CNPQ vinculado à Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), intitulada “Educação permanente para os agentes comunitários de saúde: uma estratégia no processo de trabalho”, que tem por objetivo promover a discussão através da educação permanente em saúde sobre o trabalho dos agentes comunitários de saúde.

Tal estudo é um recorte de uma Tese de Doutorado intitulada “PROCESSO DE TRABALHO DAS EQUIPES DE UNIDADES DE SAÚDE DA FAMÍLIA DA CIDADE DE CAMPINA GRANDE – PB” com CAAE 11893112.0.0000.5182.

Neste estudo supracitado discutiram-se diversos temas, dentre eles, o trabalho em saúde e foi sinalizada a necessidade de trabalhar a Educação Permanente em Saúde direcionada para os ACS, nesse sentido sendo escolhido o trabalho do ACS para a realização da pesquisa.

Utilizando-se do delineamento da pesquisa-ação, foram realizadas 12 oficinas do trabalho com temáticas propostas pelos próprios ACS da Unidade Básica de Saúde da Família Raimundo Carneiro, bairro Pedregal, da cidade de Campina Grande – PB. Se trata de uma região periférica da cidade, com baixos níveis educacionais e socioeconômicos.

A finalidade das oficinas é sensibilizar os ACS do estudo para a importância da reflexão/ação por meio da ação educativa e ampliar sua compreensão sobre os problemas vivenciados no processo de trabalho.

Durante as atividades do projeto, percebeu-se a necessidade de alguns momentos de aproximação com os ACS para compreender melhor a realidade que eles estão inseridos e que muito foi relatada durante as oficinas, além da necessidade de estreitar os laços entre as pesquisadoras e os sujeitos. Por isso, foram feitos dois Momentos Estreitando Laços. Todos os encontros foram gravados e passaram pelo processo de transcrição, estando na fase de análise através da técnica proposta por Bardin.

Importante destacar que toda a pesquisa foi formulada considerando os pesquisados



como atuantes vivos de todo o processo. Os ACS tinham a liberdade de participar, discutir e esclarecer dúvidas durante toda a oficina e, diversas vezes o espaço se tornou um lugar de desabafo e encontro de soluções às problemáticas levantadas.

A vivência a ser relatada é o segundo Momento Estreitando Laços que ocorreu no dia 17/02/2017, durante o turno da manhã, com 06 ACS da unidade. O roteiro do Momento foi: (1) Atualização do calendário vacinal, (2) Tenda do Conto, (3) Discussão sobre a importância da atuação do ACS na ESF e, por último, (4) Dinâmica de confraternização.

Os seguintes materiais foram utilizados para a ornamentação do espaço: uma mesa coberta com retalhos de tecido; cadeiras dispostas em círculo visando uma discussão horizontal; uma cesta com bombons; datashow e um notebook.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Iniciou-se o Momento com a atualização do calendário vacinal, visto que cinco alterações ocorreram do ano de 2016 para 2017. Como a equipe não havia passado tais informações considerou-se importante os ACS terem o conhecimento do calendário de imunização, já que eles estão em maior contato com a comunidade e observam constantemente os cartões de seus usuários. Diversas dúvidas foram esclarecidas e os mesmo receberam uma cópia do calendário para compor seu material de trabalho.

Os ACS são profissionais importantes na disseminação da imunização pela comunidade. Eles realizam as visitas domiciliares, observam e explicam para os usuários a relevância da vacinação. No seu contexto histórico esta presente as mudanças positivas do estado de saúde dos indivíduos decorrentes do processo educacional dos ACS para com os usuários a respeito da vacinação (LAVOR et al, 2004).

Os ACS são profissionais que atuam em ações de promoção da saúde e prevenção de doenças, e propicia a aproximação com as famílias para responsabiliza-las a respeito dos cuidados de saúde, sendo um deles a imunização, de todos os membros da família (JESUS et al, 2014).

Após esse momento inicial, deu-se continuação com a *tenda do conto*. A *tenda do conto* é um momento idealizado por GADELHA e FREITAS (2010), sendo conceituada como “uma prática dialógica que se caracteriza como metodologia participativa, na medida em que contribui para as práticas de cuidado em saúde” (FÉLIX-SILVA et al, 2014, p. 11), uma vez que incentiva e promove a autonomia do participante e fortalece os vínculos entre profissionais e usuários, semeando a troca de saberes e construindo conhecimentos, através do



compartilhamento de histórias (FÉLIX-SILVA et al, 2014).

Para a sua realização, foi feito um convite simples aos participantes com a data, hora e o local da tenda do conto na última oficina do trabalho, sendo solicitado a eles que levassem algo, um objeto que tivesse significado sobre algum momento, fato, história marcante, envolvendo felicidade, tendo como objetivo conhecer melhor cada pessoa.

Os ACS foram convidados a dispor todos os seus objetos que representavam a felicidade ao longo da mesa. Depois, cada um pegou seu objeto e contou a história que estava por trás desse pequeno símbolo. Uma onda de sentimentos perpassou o local e, como os ACS estavam a um longo tempo juntos, diversas histórias foram compartilhadas e recontadas por todos os presentes. Sentimentos afloraram e a comoção tomou conta dos relatos.

Tratou-se de um momento riquíssimo, no qual os pesquisadores tiveram a chance de conhecer melhor a história destes profissionais, e vice-versa, estreitando vínculos. Conhecer a realidade do pesquisado ouvindo suas histórias contadas, ajudam os pesquisadores a interpretar os discursos proferidos e a realidade pessoal e profissional de cada um.

A *tenda do conto* tem como princípio promover e incentivar a autonomia do participante desde o primeiro momento. Ela é considerada como uma “tecnologia social inovadora, tecnologia no sentido de poder ser socialmente reaplicada; inovadora, no sentido de que, mesmo sendo reaplicada, cada tenda será diferente, haja vista que se trata de uma prática integrativa” (FÉLIX-SILVA et al, 2014, p. 46).

Terminada a *tenda do conto*, os pesquisadores realizaram a leitura de uma fábula que contava o papel de um prego que se sentia desvalorizado, em contrapartida da beleza da construção de uma igreja. Porém, quando este prego desistiu de realizar sua função de fixar uma madeira no teto do local, ele caiu e se enferrujou, fazendo com que toda a estrutura da igreja ruísse.

Através desta fábula levantou-se a questão para os ACS: de que maneira este prego está ligado com a atuação de vocês? Os ACS prontamente se identificaram, relatando que eles não se sentiam valorizados pela equipe onde trabalhavam. Contaram que suas opiniões não são ouvidas, suas dúvidas não são esclarecidas e, até mesmo em frente aos usuários, os demais profissionais os tratam como “inferiores”.

Estudos mostram que os ACS sentem dificuldades relacionada as relações hierárquicas encontradas nos serviços do SUS, que deveriam prezar pela horizontalidade, além de se queixarem da ausência de diálogo dos profissionais de nível superior para com eles (CORDEIRO et al, 2015).





Isso se deve pela divisão social e técnica do trabalho advindo ainda do modelo biomédico, onde os saberes científicos possuem maior relevância em contrapartida do saber popular. Contudo a proposta da ESF destaca o trabalho em equipe, para articular os diferentes saberes e práticas na produção do cuidado em saúde (GUANAES-LORENZI et al, 2016).

As equipes de saúde assim como os gestores necessitam estar atentos para que os ACS não sejam inseridos no trabalho apenas para reproduzir ações técnicas e práticas engessadas, sem serem atuantes transformadores do cuidado dos usuários. A comunicação livre de coação entre os trabalhadores de saúde é imprescindível, possibilitando a elaboração em conjunto de planos de ação para a resolução dos problemas da comunidade (SAKATA et al, 2012).

De acordo com Brandão, 2014 p. 97, “fortalecer o trabalho em equipe requer a participação efetiva dos profissionais, porque é a partir do diálogo e da oportunidade de verbalizar as inquietações nos espaços coletivos que se pode construir diálogos e espaços de discussões com o intuito de fortalecer os processos de trabalho em saúde”.

Para encerrar o segundo Momento Estreitando Laços, foi feita uma dinâmica fraterna que objetivou valorizar cada profissional pelas suas qualidades. Realizou-se um sorteio inicial de uma cesta recheada de bombons. O sorteio ocorria e o ACS sorteado, abria o cartão que estava na cesta e descobria que o presente não era seu. Ele deveria escolher a pessoa que tinha determinada qualidade dentre os presentes para receber a cesta.

Ao todo foram 12 cartões e as qualidades eram: organização, felicidade, meiguice, extrovertido, inteligência, simpatia, solidariedade, alegria, criatividade, trabalhador e transmissão de paz.

Ao término, os ACS realçaram como foi relevante eles reconhecerem as principais qualidades dos seus colegas de equipe, e como não haviam identificado tais aspectos em algumas das pessoas. Foi relatada a satisfação dos profissionais em participar deste segundo Momento, o qual enalteceu o seu papel como um atuante ativo da ESF.

O estabelecimento do vínculo de respeito profissional, amizade, acolhimento e humanização favorecem o compromisso ético e a integralidade no desenvolvimento das ações de trabalho (OLIVEIRA et al, 2012), contribuindo para o desenvolvimento efetivo do processo de trabalho da equipe.

## **CONCLUSÕES**

Os ACS são consagrados por possuir um papel fundamental no contato e interação entre os profissionais da ESF e os usuários da comunidade, uma vez que eles conhecem a



realidade que cada indivíduo e família convivem, fornecendo soluções importantes que devem ser consideradas durante a construção dos planos de ações da equipe.

É preciso considerar o ACS como um membro importante da ESF e fazer ressurgir esse sentimento de relevância nesses profissionais, para que eles sintam a segurança de atuar efetivamente com a comunidade e interagir com a equipe reafirmando assim sua posição de mediador entre usuários e profissionais.

É necessário que os profissionais das equipes de saúde procurem construir um diálogo com os ACS da sua equipe, já que eles conhecem a realidade vivenciada por cada usuário, o que garante um olhar integral sobre o indivíduo, família e coletividade.

Tal estudo será importante para a composição da literatura científica uma vez que diversos trabalhos evidenciam a desvalorização por parte da equipe de saúde para com os ACS. É imprescindível que momentos como esses sejam realizados em outras unidades e que pesquisadores e profissionais o façam, intervindo diretamente no processo de trabalho dos ACS que atuam nas mais diversas comunidades.

Importante também construir momentos de intervenções com os profissionais de saúde juntamente com os ACS, para que ambos compreendam o papel de cada um na atuação da equipe, contribuindo para o alcance dos objetivos da Atenção Primária à Saúde.

## REFERÊNCIAS

BARALHAS, M.; PEREIRA, M. A. O. Prática diária dos agentes comunitários de saúde: dificuldades e limitações da assistência, **Rev Brasileira de Enfermagem**, v. 66, n. 3, p. 358-65, 2013.

BRAGA, G. M. A. M.; MAFRA, S. C. T.; SILVA, E. P.; GOMES, A. P.; MELO, M. S. S. Percepção do trabalho do agente comunitário de saúde pelos usuários atendidos nas unidades básicas de saúde da família de viçosa, MG: tarefas realizadas e normas prescritas, **Rev Brasileira de Economia Doméstica**, v. 27, n. 1, p. 79-95, 2016.

BRANDÃO, G. C. G. **O processo de trabalho das equipes de saúde da família de Campina Grande – PB**. 2014. Tese – Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo, São Paulo.

FELIX-SILVA, Antonio Vladimir; NASCIMENTO, Maria Valquiria Nogueira. Um convite à tenda do conto. In: FÉLIX-SILVA, A. V.; NASCIMENTO, M. V. N.; ALBUQUERQUE, M. M. R.; CUNHA, M. S. G.; GADELHA, M. J. A. **A tenda do conto como prática integrativa de cuidado na atenção básica**. Natal: Edunp, 2014. 78p.

GADELHA, Maria Jacqueline Abrantes Gadelha; FREITAS, Maria de Lourdes F. de Oliveira. A arte e a cultura na produção de saúde, **Revista Brasileira Saúde na Família**, Brasília, Ano XI, n. 27, jul/dez., 2010.



GUANAES-LORENZI, C.; PINHEIRO, R. L. A (des)valorização do agente comunitário de saúde na Estratégia Saúde da Família, **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 21, n. 8, p. 2537-46, 2016.

JESUS, A. S.; SANTOS, F. P. A.; RODRIGUES, V. P.; NERY, A. A.; MACHADO, J. C.; COUTO, T. A. Atuação do agente comunitário de saúde: conhecimento de usuários, **rev enferm UERJ**, v. 22, n. 2, p. 239-44, 2014.

LANZONI, G. M. M.; CECHINEL, C.; MEIRELLES, B. H. S. Agente comunitário de saúde: estratégias e consequências da sua rede de relações e interações, **Rev Rene**, v. 15, n. 1, p. 123-31, 2014.

LAVOR, A. C. H.; LAVOR, M. C.; LAVOR, I. C. Agente comunitário de saúde: um novo profissional para novas necessidades de saúde, **Sanare**, ano V, n. 1, 2004.

OLIVEIRA, D. T.; FERREIRA, P. J. O.; MENDONÇA, L. B. A.; OLIVEIRA, H. S. Percepções do agente comunitário de saúde sobre sua atuação na estratégia saúde da família, **Cogitare Enferm**, v. 17, n. 1, p. 132-7, 2012.

PERES, C. R. F. B.; JÚNIOR, A. L. C.; SILVA, R. F.; et al. O agente comunitário de saúde frente ao processo de trabalho em equipe: facilidades e dificuldades, **Rev Esc Enferm USP**, v. 45, n. 4, p. 905-11, 2011.

SAKATA, K. N.; MISHIMA, S. M. Articulação das ações e interação dos agentes comunitários de saúde na equipe de saúde da família, **Rev Esc Enferm USP**, v. 46, n. 3, p. 665-72, 2012.

SILVA, C. R. C.; CHIAPERINI, P. T.; FRUTUOSO, M. F. P.; et al. Extensão universitária e prática dos agentes comunitários de saúde: acolhimento e aprendizado cidadão, **Saúde soc.**, São Paulo, v. 23, n. 2, p. 677-88, 2014.