

FUNDAÇÃO SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DO PARÁ
DIRETORIA DE ENSINO E PESQUISA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO E SAÚDE NA
AMAZÔNIA
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO E SAÚDE

ENEIDA DO SOCORRO BANDEIRA RIBEIRO

**ELABORAÇÃO DO PROTOCOLO OPERACIONAL PARA
SISTEMATIZAÇÃO DO ATENDIMENTO DOS USUÁRIOS DO
CENTRO DE TESTAGEM E ACONSELHAMENTO EM HIV/DST/AIDS
DE BELÉM**

BELÉM

2014

ENEIDA DO SOCORRO BANDEIRA RIBEIRO

**ELABORAÇÃO DO PROTOCOLO OPERACIONAL PARA SISTEMATIZAÇÃO DO
ATENDIMENTO DOS USUÁRIOS DO CENTRO DE TESTAGEM E
ACONSELHAMENTO EM HIV/DST/AIDS DE BELÉM**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão e Saúde da Amazônia – Mestrado Profissional como requisito para obtenção do título de Mestre em Gestão e Saúde sob orientação do Prof. Dr. Walter Wanderley Amoras.

BELÉM

2014

R484e Ribeiro, Eneida do Socorro Bandeira

Elaboração do protocolo operacional para sistematização do atendimento dos usuários do Centro de Testagem e Aconselhamento em HIV/DST/AIDS de Belém / Eneida do Socorro Bandeira Ribeiro. – Belém, 2014.

124f.

Orientador: Walter Wanderley Amoras

Dissertação (Mestrado) – Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará, Gestão e Saúde na Amazônia.

1.AIDS (Doença) – Brasil. 2. Protocolo operacional - HIV. 3. Sistematização de atendimento - HIV. I. Título.

CDD – 21.ed. : 616.9792

ENEIDA DO SOCORRO BANDEIRA RIBEIRO
ELABORAÇÃO DO PROTOCOLO OPERACIONAL PARA SISTEMATIZAÇÃO DO
ATENDIMENTO DOS USUÁRIOS DO CENTRO DE TESTAGEM E
ACONSELHAMENTO EM HIV/DST/AIDS DE BELÉM

Esta DISSERTAÇÃO foi submetida ao processo de avaliação pela Banca Examinadora para obtenção do Título de:

MESTRE EM GESTÃO E SAÚDE

E aprovada em 09 de dezembro de 2014, atendendo às normas da legislação vigente da Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará, Programa de Pós-Graduação em Gestão e Saúde na Amazônia- Mestrado Profissional em Gestão e Saúde. Área de Concentração: Gestão e Planejamento em Saúde

Dra. Vera Lúcia de Azevedo Lima
Coordenadora do Programa

Banca Examinadora:

Dr. Walter Wanderley Amoras
Presidente, UFPA

Dra. Ester Castelo Branco Melo Miranda
Membro Titular, UEPA

Prof.^a Dra. Heliana Helena de Moura Nunes
Membro Titular, UEPA

Dra. Lizomar de Jesus Maués Pereira Moia
Membro Suplente, UEPA/UFPA

Ao meu amado pai (em memória), eternamente vivo em meu coração.

À minha querida mãe e irmãos, meus alicerces de afeto e amizade, sempre.

Ao meu filho, com amor.

AGRADECIMENTOS

A Deus, que em sua divina grandeza foi meu maior alicerce.

A Ana Rita Lobato Viana, colega de trabalho e amiga querida, que me ajudou a definir o objeto da pesquisa, em um momento de grande dúvida, a mentora intelectual da proposta.

A Walter Wanderley Amoras, meu querido Orientador, pelas imprescindíveis contribuições que foram cruciais na reta final deste trabalho.

A Ana Maciel, pelo apoio dedicado na tradução do resumo do texto.

A Nathércia Barros, pelas valiosas informações para o resgate histórico do CTA Belém

As professoras Eliete Cunha, Rosa Carmina e Lisomar Moia pelas importantes contribuições na banca de qualificação e que me ajudaram a direcionar com mais precisão a pesquisa.

Aos colegas do CTA que, mesmo diante das dificuldades ocasionadas pela dinâmica do trabalho, se dispuseram a participar do estudo, respondendo aos questionários e participando das rodas de conversa, sem os quais este trabalho não teria sido possível.

Aos usuários do CTA, pelas importantes contribuições que ajudaram a perceber o CTA sob outra ótica e assim direcionar melhor a elaboração da proposta

Aos colegas do CTA, que não participaram diretamente do estudo, mas que, de alguma forma foram solidários nesse processo.

Às minhas queridas colegas do Aconselhamento do turno da tarde, Clélia, Rita, Carmen e Marilda pelo apoio, incentivo e compreensão nessa trajetória.

A coordenação do CTA por compreender a importância da proposta para os trabalhadores e usuários do CTA e apoiar sua realização.

A meu querido e amado Will, que, com seu carinho e confiança, sempre me incentivou a seguir em frente e a acreditar que “tudo daria certo”, um apoio incondicional nessa conquista.

A Síria, amiga inseparável de muitas jornadas, pela acolhida em meus momentos de isolamento e inspiração intelectual.

A Lucian, filho amado, pela compreensão de minhas “ausências” e pelo apoio dispensado em momentos cruciais na finalização do trabalho.

Aos membros de minha banca examinadora Dras: Esther Castello Branco, Heliana Moura e Lisomar Moia pela disponibilidade em avaliar este estudo, gerando valiosas contribuições para seu aprimoramento.

Meus sinceros agradecimentos a todos!

Resumo

RIBEIRO, E.S.B. Elaboração do protocolo operacional para sistematização do atendimento dos usuários do Centro de Testagem e Aconselhamento em HIV/DST/AIDS de Belém 124f. Dissertação (Mestrado em Gestão e Saúde) – Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará. Belém, 2014.

O presente estudo se propôs a elaborar um protocolo operacional para sistematizar o atendimento aos usuários do Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/HIV/AIDS do município de Belém-Pa. A necessidade de elaborar esse instrumento de trabalho surgiu dos constantes impasses e dificuldades observados e vivenciados pela pesquisadora durante o atendimento dos usuários desse serviço relacionados à documentação para realização dos exames, testagem de crianças e adolescentes, acidente ocupacional, cumprimento de fluxos para exames de hepatites virais e sífilis e acidentes ocupacionais. Essa lacuna na gestão tem resultado na diversificação das condutas dos profissionais na resolução dos problemas enfrentados, conflitos entre os setores e principalmente a perda de oportunidade do usuário para realização do diagnóstico e da prevenção, fatores que em tese podem predispor a uma fragilidade institucional, pois abalam a qualidade e a credibilidade do serviço. Trata-se de um estudo com abordagem qualitativa do tipo pesquisa-ação como estratégia metodológica fundamental para a reflexão e condução da pesquisa em foco, haja vista que esse tipo de abordagem busca soluções para problemas do cotidiano, descobrindo conhecimento novo, compreensão e transformação da realidade. Como instrumento de coleta de dados se fez uso de alguns instrumentos auxiliares como entrevistas e questionários, porém o foco central da pesquisa foram as rodas de conversa com os trabalhadores do CTA, com o objetivo de elaborar o protocolo de atendimento. O estudo permitiu ainda apreender as concepções de trabalhadores e usuários do CTA acerca da dinâmica do processo de trabalho, suas potencialidades e dificuldades vivenciadas, diariamente, e assim poder estabelecer associações mais amplas dessa realidade com as teorias que estudam esse processo. O resultado final da pesquisa foi a elaboração do protocolo de atendimento dos usuários do CTA Belém, cumprindo assim com o objetivo inicial do estudo e a proposta do mestrado profissional que é a elaboração de um produto.

Palavras-chave: AIDS (doença). Protocolo operacional - HIV. Sistematização do atendimento - HIV.

Abstract

RIBEIRO, E.S.B. **Operating Protocol development for systematic users of the service Testing and Counseling Center in HIV / STD / AIDS Belém.** 124f. Dissertation (Master in Management and Health) - Foundation Santa Para Mercy House. Belém, 2014.

This work has as objective to elaborate an operational protocol to systematize the treatment offered to STD/ HIV/ AIDS Counseling and Testing Center's users from the city of Belém (PA). The need in constructing this labor's tool emerged due to frequently deadlocks and troubles that were observed and experienced by this researcher during the performing of tests, children and adolescents' HIV testing, occupational accident and fulfillment of the flow for viral hepatitis and syphilis' tests. Such gap within the management affects the diversification in the behavior of professionals on the resolution of those faced problems, conflicts between sectors and mostly the loss of patient's opportunities to obtain his diagnosis and prevention, factors that in theory may predispose to an institutional fragility since they ruin the service quality and integrity. The qualitative approach of this study is the action research as methodological strategy fundamental for the reflection and conduction of this focused research, considering that this type of approach seeks solutions for daily problems while discovering new knowledges, comprehension and transformation of reality. As a tool for data collection, this work used some auxiliary instruments such as interviews and surveys; however, the main focus of the research were conversation groups with CTA workers, having as objective the elaboration of the care protocol. Also, this study allowed the learning of CTA workers and users conceptions about the dynamics of the work process, its potential and the daily difficulties experienced, thus it can establish wider relations between the current reality and those theories that study this process. The final result of the research was the elaboration of the care protocol for Belém CTA users, this way fulfilling the starter, initial objective of the study and the proposal of professional master's degree that is the formulation of a product.

Keywords: AIDS (disease). Operational protocol - HIV. Systematization of medical care – HIV.

LISTA DE ABREVIATURAS

AIDS – Síndrome da Imunodeficiência Adquirida

ABRASCO – Associação Brasileira de Estudos Populacionais

CAPP – Comissão de Análise de Projetos de Pesquisa

CASADIA – Centro de Atenção à Saúde em Doenças Infecciosas Adquiridas

CEBES – Centro Brasileiro de Estudos de Saúde

COAS – Centro de Orientação e Apoio Sorológico

CTA – Centro de Testagem e Aconselhamento

CTT – Composição Técnica do Trabalho

ECA – Estatuto da Criança e do Adolescente

HIV – Vírus da Imunodeficiência Humana

OMS – Organização Mundial de Saúde

ONGs – Organizações Não Governamentais

PEP Sexual - Profilaxia Pós-Exposição Sexual

POP – Procedimento Operacional Padrão

SAE – Serviço de Atendimento Especializado

SESMA – Secretaria Municipal de Saúde

SICTA – Sistema de Informação do Centro de Testagem e Aconselhamento

SUS – Sistema Único de Saúde

TCLE – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

TM – Trabalho morto

TV – Trabalho Vivo

UDI – Usuário de Drogas Injetáveis

UREDIPÉ – Unidade de Referência Especializada em Doenças Infecciosas e Parasitárias

SUMÁRIO

| | | |
|--------------|--|------------|
| 1 | INTRODUÇÃO..... | 10 |
| 2 | MARCO TEÓRICO CONCEITUAL | 14 |
| 2.1 | PROCESSO DE TRABALHO EM SAÚDE: CONCEITOS E ABORDAGENS.... | 14 |
| 2.2 | A INSERÇÃO DE PROTOCOLOS NA ATENÇÃO À SAÚDE | 20 |
| 2.3 | A AIDS NO BRASIL E SEU CONTEXTO | 26 |
| 2.4 | CENTRO DE TESTAGEM E ACONSELHAMENTO NO BRASIL: EVOLUÇÃO HISTÓRICA | 30 |
| 2.4.1 | Centro de Testagem e Aconselhamento em HIV/AIDS de Belém: implantação e desenvolvimento | 36 |
| 3 | OBJETIVOS | 42 |
| 3.1 | OBJETIVO GERAL | 42 |
| 3.2 | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 42 |
| 4 | MATERIAL E MÉTODO | 43 |
| 4.1 | TIPO DE ESTUDO E ABORDAGEM | 43 |
| 4.2 | DESCRIÇÃO DO ESPAÇO DA PESQUISA | 46 |
| 4.3 | CONSIDERAÇÕES ÉTICAS | 48 |
| 4.4 | TRABALHO DE CAMPO | 48 |
| 4.5 | ANÁLISE DAS FALAS DOS SUJEITOS DA PESQUISA | 51 |
| 5 | RESULTADOS | 53 |
| 5.1 | O PROCESSO DE TRABALHO DO CTA E O USO DO PROTOCOLO DE ATENDIMENTO: O QUE PENSAM TRABALHADORES E USUÁRIOS | 53 |
| 5.2 | CARACTERIZAÇÃO DA CAPACIDADE DE ATENDIMENTO DO CTA BELÉM | 56 |
| 6 | DISCUSSÃO | 62 |
| 7 | CONCLUSÃO | 77 |
| | REFERÊNCIAS | 79 |
| | APÊNDICES | 84 |
| | ANEXOS | 113 |

