

AValiação DAS CONdições DE ACESSIBILIDADE E DE ATENDIMENTO PRIORITÁRIO NA FARMÁCIA MUNICIPAL DE PELOTAS: VIVÊNCIA DO PROJETO PET SAÚDE EQUIDADES

SHERON HARTWIG MEGEATO¹; CAMILA SCHUBERT TRINDADE²;
BRUNA ROCHA TEXEIRA³; FABIAN TEXEIRA PRIMO⁴; CELIA SCAPIN
DUARTE⁵; FERNANDA REZENDE PINTO⁶:

¹Universidade Federal de Pelotas– hartwigsheron@gmail.com

²Universidade Federal de Pelotas- camilaschuberttrindade@gmail.com

³Universidade Federal de Pelotas- brunarochoateixeira@gmail.com

⁴Secretaria Municipal de Saúde Pelotas- ftprimo@gmail.com

⁵Universidade federal de Pelotas- cscapinduarte@gmail.com

⁶Universidade federal de Pelotas– f_rezendevet@yahoo.com.br

1. INTRODUÇÃO

O atendimento prioritário na assistência pública é um direito assegurado pela Lei Federal nº 10.048/2000, que prioriza o atendimento a pessoas com deficiência (PCD), idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, entre outros grupos com necessidades específicas. De acordo com a legislação vigente, é necessário garantir adequações estruturais básicas para acessibilidade, como guichês adaptados, assentos preferenciais, piso tátil sensorial e sinalização adequada para pessoas com deficiência, além da implementação de banheiros para pessoas com necessidades especiais (banheiros PNE). No entanto, a efetivação dessas garantias nem sempre ocorre de maneira adequada, especialmente devido à falta de conhecimento ou de estrutura nos serviços públicos e de saúde (BRASIL, 2000).

Programa de Educação pelo Trabalho para a Saúde (PET-Saúde) é uma ação do Ministério da Saúde e do Ministério da Educação, conduzida pela Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde (SGTES), que visa à qualificação da integração ensino-serviço-comunidade, aprimorando, em serviço, o conhecimento dos profissionais da saúde, bem como dos estudantes dos cursos de graduação. O Edital de 2023 tem entre seus objetivos a promoção e a valorização das trabalhadoras e futuras trabalhadoras no SUS, e criação condições para que elas possam exercer suas funções sob a temática da equidade de gênero, identidade de gênero, sexualidade, raça, etnia, deficiências e interseccionalidades no trabalho na saúde (BRASIL, 2023).

Dentro do Projeto PET Saúde Equidades, desenvolvido em parceria com a Universidade Federal de Pelotas e a Secretaria Municipal de Saúde do mesmo município (SMS-Pelotas), existe o grupo de aprendizado tutorial denominado Equidade na Geração no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), que desenvolveu uma ação educativa na Farmácia Municipal de Pelotas abordando a questão de atendimento prioritário e acessibilidade, com o objetivo de abordar o tema equidade junto aos servidores e às servidoras lotados naquele local. O referido grupo de aprendizado tutorial é composto por alunos bolsistas de graduação dos cursos de Farmácia, Medicina, Pedagogia, Enfermagem e

Medicina Veterinária, proporcionando uma diversificação de saberes e da aprendizagem, onde os graduandos dispuseram de suas perspectivas intrínsecas e assim auxiliaram uns aos outros na compreensão de problemáticas identificadas à a partir de visitas e entrevistas realizadas na Farmácia Municipal de Pelotas.

Um dos focos do trabalho foi a sensibilização dos trabalhadores sobre a importância de um atendimento humanizado e adequado às particularidades de cada grupo beneficiário. Uma das formas de proporcionar aos servidores da Farmácia Municipal um embasamento teórico necessário relacionado às medidas que promovam a acessibilidade no local em que trabalham e um atendimento prioritário adequado através de sinalização de direitos e cumprimento adequado da lei, e consequentemente promover um ambiente mais acessível e equânime, e a realização de ações de educação e esclarecimento, que pode ser organizada e realizada pelos graduandos do PET-Saúde.

Baseado no descrito acima, este trabalho objetivou avaliar a área estrutural da Farmácia Municipal de Pelotas em relação à acessibilidade, bem como a desenvolver uma atividade educativa sobre o tema para os funcionários do local, a fim de sensibilizá-los para a importância do ambiente acessível às pessoas com deficiência (PCD).

2. ATIVIDADES REALIZADAS

Durante o mês de julho de 2024, duas alunas dos cursos de graduação em Pedagogia e Medicina da UFPEL, bolsistas do Projeto PET-Saúde Equidades, acompanharam o atendimento de usuários na Farmácia Municipal de Pelotas, com o objetivo de compreender como era realizado do atendimento prioritário nesse local, observando tanto os aspectos legais quanto as dificuldades de acessibilidade enfrentadas pelos trabalhadores e usuários. As lacunas observadas evidenciaram a necessidade de melhorias para garantir o cumprimento da legislação e a acessibilidade plena.

A etapa inicial incluiu a observação da retirada de fichas de atendimento prioritário pelos usuários, análise dos informativos, como placas e folhas de papel coladas com fita, e sinalizações presentes referentes ao atendimento prioritário nos locais de atendimento. Também foram realizadas conversas individuais ou em pequenos grupos com os funcionários sobre os desafios enfrentados no cotidiano do atendimento prioritário. Foram identificadas diversas falhas estruturais, como a falta de guichês fixos e sinalizados, bem como de banheiros adaptados (banheiros PNE) e assentos preferenciais para pessoas com deficiência. A partir do levantamento dessas dificuldades, essas informações foram posteriormente utilizadas como base para o desenvolvimento de uma ação educativa direcionada aos servidores da Farmácia Municipal, focando nas adequações necessárias para o cumprimento da legislação vigente.

No dia 10 de julho de 2024 foi realizada uma atividade educativa com os servidores da Farmácia Municipal de Pelotas, que incluiu uma apresentação teórica (palestra) sobre a legislação e os direitos que envolvem o atendimento prioritário e a acessibilidade em ambientes públicos. A apresentação foi

preparada utilizando-se o aplicativo Canva e durou cerca de uma hora, abordando conteúdos como os diferentes grupos beneficiários, as normas de sinalização e as medidas de acessibilidades necessárias e vigentes na Lei Federal nº 10.048/2000 (BRASIL, 2000). Nesta momento, cerca de 30 servidores estavam presentes.

Após esse momento, foi realizado uma dinâmica em grupo utilizando a plataforma *Kahoot*, que é um aplicativo de perguntas e respostas online. Havia 13 perguntas sobre os conteúdos anteriormente apresentados. Para responderem às questões, os funcionários foram divididos em três grupos para simular uma competição e estimular a participação de todos. O grupo vencedor foi premiado com duas caixas de bombons, incentivando a participação e o aprendizado e o trabalho em grupo.

Em suma, as perguntas foram respondidas de maneira correta, algumas questões como “Quantos dias o doador de sangue pode usar o benefício de atendimento prioritário?” e “Qual é o número da lei que implementa a garantia do atendimento preferencial?” obtiveram um alto percentual de acerto, já a pergunta “Em caso de reincidência da infração das leis de prioridades, a pena é triplicada”, que era uma questão de verdadeiro ou falso, teve um alto percentual de erro. Ficamos muito satisfeitas com o aproveitamento do jogo proposto e consideramos muito proveitoso o resultado das respostas, com altos índices de respostas corretas.

Posteriormente, as alunas produziram diversos materiais de apoio para auxiliar na sinalização do atendimento preferencial na Farmácia Municipal. Esses materiais tinham o objetivo de informar os usuários e os servidores sobre os direitos de atendimento prioritário, facilitar o trabalho dos funcionários ao responderem dúvidas recorrentes dos usuários. Foram dispostos nas paredes da Farmácia cartazes informativos sobre os grupos que possuem direito ao atendimento prioritário, evidenciando a lei que assegura essa garantia, Lei Federal nº 10.048/2000 (BRASIL, 2000). Esses materiais foram produzidos através do aplicativo Canva, utilizando informações baseadas em artigos lidos e legislações que também foram apresentadas aos servidores da farmácia anteriormente.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho desenvolvido pelas alunas ao longo das atividades educativas mostrou-se fundamental para promover a conscientização e indicar a necessidade de melhoria das acessibilidades na Farmácias Municipal de Pelotas. Através de observações *in loco* foi possível identificar diversas falhas estruturais, como a falta de guichês fixos e sinalizados, ausência de piso tátil sensorial, de assentos preferenciais e de banheiros adaptados para pessoas com deficiência, e essas lacunas apontam para a necessidade urgente de ajustes que garantam a acessibilidade e o cumprimento das normas legais que regem o atendimento prioritário. Além disso a aproximação das alunas com os servidores das Farmácias mostrou ser uma forma de atuação interessante, possibilitando acessar demandas da parte dos funcionários, bem como facilitar a troca de informações através das ações de educação, instigando o público-alvo a ter um

olhar mais crítico sobre acessibilidade e atendimento prioritário e reivindicar pelas melhorias que são necessárias.

4. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000. **Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica**. Acessado em 23 set. 2024. Online. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10048.htm.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Chamamento Público nº 11, de 16 de novembro de 2023 - Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde (SGTES)**. Acessado em 01 out. 2024. Online. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/chamamentos-publicos/2023/chamamento-publico-sgtes-no-11-2023>

BRASIL. Lei nº 14.626, de 19 de julho de 2023. **Estende atendimento prioritário a autistas, pessoas com mobilidade reduzida e doadores de sangue**. Publicação original. Acessado em 23 set. 2024. Online. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2023/lei-14626-19-julho-2023-794446-publicacaooriginal-168506-pl.html>.

CÂMARA DOS DEPUTADOS. **Lei estende atendimento prioritário a autistas, pessoas com mobilidade reduzida e doadores de sangue**. Notícias, Brasília, 20 jul. 2023. Acessado em 23 set. 2024. Online. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/noticias/980414-lei-estende-atendimento-prioritario-a-a-autistas,-pessoas-com-mobilidade-reduzida-e-doadores-de-sangue>.