

*Vertentes e Interfaces I: Estudos Linguísticos e Aplicados***ATIVIDADES LINGUAGEM NO/PARA O TRABALHO  
DO AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE:  
DESCREVENDO ALGUMAS PRÁTICAS***Ana Maria de Oliveira Paç\***Carlos Henrique da Silva\*\**

**RESUMO:** As pesquisas sobre as atividades de linguagem no âmbito do trabalho têm motivado o interesse da comunidade científica na perspectiva de compreender seus implicações e relevâncias para a vida das pessoas. Não é exagero, portanto, caracterizar a relação entre linguagem e trabalho como “visceral” (DUARTE; FEITOSA, 1998). A partir dessa perspectiva, o presente estudo objetiva descrever as visitas domiciliares e o cadastramento das famílias no Programa Saúde Família (PSF) por de Agentes Comunitários de Saúde (ACS) como atividades de linguagem em serviço. Trata-se de pesquisa de campo, de caráter qualitativo na medida em que resulta da interação entre pesquisador e colaboradores (STAKE, 2011), por meio da utilização de técnicas do “perguntar e do registrar” (ERICKSON, 1986, p. 56), com vistas a apreender melhor as práticas de linguagem utilizadas pelos participantes colaboradores. As descrições revelam que as referidas práticas implementadas pelos ACS constituem práticas linguageiras que atendem ao cumprimento dos objetivos estabelecidos pelo PSF no tocante à assistência básica de saúde. A pesquisa também lança luz sobre estudos realizados no âmbito das atividades laborais, mais especificamente naquelas situadas na esfera das políticas públicas em saúde a fim de contribuir para inserção de questões dessa área no âmbito das discussões acadêmicas, cujos reflexos podem implicar, direta ou indiretamente, em mudanças de pensamentos e posicionamentos, de modo a gerar possíveis transformações sociais.

**PALAVRAS-CHAVE:** Atividades de linguagem; agentes comunitários de saúde; trabalho

**Situando os eixos metodológicos do estudo**

Com o objetivo descrever as visitas domiciliares e o cadastramento das famílias no Programa Saúde Família (PSF) por de Agentes Comunitários de Saúde (ACS) como atividades de linguagem em serviço, o presente trabalho compreende algumas discussões geradas

---

\* Doutora em Linguística Aplicada pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Professora adjunta III da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Faz parte do quadro docente do Programa de Pós-Graduação em Estudos da Linguagem (PPgEL/UFRN), como também do Mestrado Profissional em Letras da UFRN / Currails Novos.

\*\* Doutorando em Estudos da Linguagem pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Membro do grupo de pesquisa Letramento e Contemporaneidade do Programa de Pós-graduação em Estudos da Linguagem (UFRN).

em pesquisa de campo, de abordagem de dados qualitativa (STAKE, 2011), com a participação de 18 (dezoito) profissionais Agentes Comunitários de Saúde, vinculados às Unidades Básicas de Saúde, que integram o Programa Saúde da Família com sede em município do interior do Rio Grande do Norte. Estes colaboradores são identificados, ao longo deste trabalho, como ACS 01, ACS 02, ACS 03 e assim por diante.

A geração dos dados ocorre a partir da imersão do pesquisador no universo investigado (CHIZZOTTI, 2005, p. 81), por meio de observações, assim como através da aplicação de entrevistas dirigidas” (CHIZZOTTI, 2006, p. 81), na perspectiva de gerar informações relacionadas às suas atividades de linguagem dos ACS no trabalho e às suas percepções acerca dessas atividades. As referidas entrevistas foram gravadas em áudio e, em seguida, transcritas conforme orientações propostas por Marcuschi (2009). Estas transcrições, por sua vez, constituí o *corpus* de análise disposto em 140 (cento e quarenta) páginas.

### **Os escritos no trabalho como práticas de linguagem**

A necessidade de estudar a relação entre linguagem e trabalho tem despertado a atenção de pesquisadores, interessados pelo uso da linguagem no âmbito laboral. Esse interesse contribuiu para o desenvolvimento de várias pesquisas, iniciadas na França, mais precisamente na década de 1980, em virtude da formação de grupos de estudos criados pelas mais diversas áreas do conhecimento.

No Brasil, esses estudos são mais recentes e surgiram a partir da década de 1990 em alguns programas de pós-graduação, através grupos de pesquisa, entre eles, o *Grupo Atelier*, sob a orientação da pesquisadora Souza-e-Silva e/ou sob o estabelecimento de acordos bilaterais: Brasil/ França, Brasil/ Inglaterra, Brasil/ Portugal (SOUZA-E-SILVA, 2002).

A necessidade de utilizarmos as práticas de leitura e de escrita na atividade de trabalho é requisito basilar, no sentido de atendermos às demandas sociais e seus propósitos comunicativos.

Desse modo, ao lançar mão das habilidades de ler e escrever, para dar conta das mais diversificadas exigências, requeridas pelas inúmeras situações em contextos como da academia, do ambiente familiar, da esfera laboral, dentre outros, é perceptível o desenvolvimento de práticas letramento.

Assim, ao observarmos quaisquer situações de trabalho em que algum trabalhador realize registros referentes à sua função na esfera laboral, é possível afirmar a ocorrência de uma prática de letramento, seja por meio da escrita, seja por meio da leitura.

Há uma infinidade de instâncias de trabalho em que são perceptíveis as mais diversas práticas de letramentos, como nas atividades do enfermeiro nas unidades hospitalares escrevendo em seus registros de ordens e ocorrências a rotina de sua prática laboral, como também, o despacho de um juiz em muitas de suas tomadas de decisões que precisa efetivar durante o turno de trabalho.

Essas e outras situações, sejam mais simples ou complexas, exigem dos sujeitos práticas de letramentos cotidianamente, assim, é possível deduzir que não há pessoas com letramento zero, mas com letramentos adequados, suficientes, que contribuem para a realização de suas necessidades no âmbito de trabalho em que atuam.

Nesse sentido, as práticas de letramento no trabalho, sobretudo às voltadas para os escritos são observáveis e analisados a partir de sua utilização no do aqui e agora, ou seja, em situação em que elas se desenvolvem efetivamente, considerando suas respectivas particularidades (FEITOSA, 1998).

Para Feitosa (1998, p. 38), ao analisarmos os escritos no trabalho faz-se necessário conhecer “categorias que singularizam esses escritos, tanto como *locus* de interação, quanto como elementos constitutivos dos sistemas organizacionais”.

Para a autora, essas categorias, ou pistas, direcionam o olhar do pesquisador para perceber tais categorias no sentido de contribuir para descrição e análise de “produtos de linguagem escrita”. Essa maneira de realizar análises, centrada nas atividades de pessoas que utilizam determinados escritos, possibilita a percepção de problemas concernentes não somente à situação de trabalho observada, mas também à organização em que se efetiva o trabalho, de forma geral (FEITOSA, 1998, p. 40). O que nos remete para o elemento *domínio* estabelecido por Hamilton (2000), ao propor aspectos a serem considerados na abordagem dos eventos e práticas de letramento.

Os estudos sobre o binômio “linguagem escrita e trabalho”, segundo Feitosa (1998), ainda são significativamente escassos, apesar do tácito reconhecimento da sua importância. Por isso, as categorias propostas pela autora para análises de escritos no trabalho recorrem a conceitos e categorizações de disciplinas que tradicionalmente estudam o trabalho e sua organização para repensar os escritos como elementos do sistema organizacional. Nesse sentido, a autora propõe dois modelos de categorias: a) os escritos e o sistema de trabalho e b) os escritos e o processo de trabalho.

Para compreender os escritos e o sistema de trabalho, Langa (*apud* FEITOSA, 1998) define o sistema de trabalho como o conjunto constituído a) por sistema técnico, ou dispositivos técnicos, ferramentas, materiais que servem para a realização de tarefas específicas; b)

pelas competências mobilizadas por aqueles que devem fazer o sistema funcionar; e c) pelo sistema organizacional, compreendido como essas pessoas e suas competências são investidas na interação com o sistema técnico, no intuito de atingir os objetivos traçados. Assim, essa definição oportuniza uma aproximação dos escritos.

Ainda para Feitosa há escritos que participam do sistema técnico e que a autora os denomina *escritos operacionais*. Essas escritas referem-se a textos como listagens e formulários que podem ser vistos em plena utilização na cena de trabalho. Assim, a anotação tirada do bolso para ajudar a memória; o bilhete deixado pelo colega que elucida como prosseguir determinada atividade, são alguns aspectos de observação relativos à utilização de escritos no trabalho. Para a autora, a partir da “etnografia do papel se faz possível a identificação, na atividade, de necessidades informacionais não satisfeitas ou precariamente satisfeitas” Feitosa (1998, p. 41).

Há também, segundo Feitosa (op.cit.), os escritos que existem em função do sistema organizacional, que a autora nomeia de *escritos gerenciais*. Estes, por sua vez, propõem ou alteram rotinas de trabalho sem fazer parte delas, uma vez que são elaborados em eventos anteriores ou posteriores à cena de trabalho. Como exemplos de escritos gerenciais encontram-se os contratos, cartas propostas, relatórios, circulares etc.

A autora acrescenta que a observação da incompatibilidade entre o que dizem esses escritos e a maneira como efetivamente as pessoas se relacionam, se organizam e agem, é fonte de informações sobre distanciamentos entre a organização formal e a real.

Desse modo, tanto os escritos gerenciais quanto os operacionais, quando bem-sucedidos enquanto espaços de interação, resultam em ações e comportamentos que podem ser observados em algum ponto no tempo e espaço. Estes escritos são criados, portanto, no sentido de levar à ação.

No que se refere às categorias de análise sobre os escritos no âmbito laboral, Feitosa (1998) destaca também os escritos e o processo de trabalho. Nessa categoria três elementos são essenciais: a atividade adequada a um fim, a matéria a que o trabalho se aplica e os instrumentos de trabalho.

Para a autora, os escritos operacionais, nesse contexto, são os que participam mais diretamente do processo de trabalho, como matéria-prima ou como instrumento. Destaca ainda que há dois tipos de interação, ditados pela inserção do escrito no processo do trabalho em curso: a interação primária e a secundária.

A interação primária é mediados pelos escritos instrumentais. Nesse caso, o escrito serve plenamente à função comunicativa, cujo foco é a audiência, que de alguma forma, é pretendida pelo enunciador, que reagirá a partir da interpretação do enunciado.

Na interação secundária, Feitosa (1998) sugere que o texto mediatize atividades nem sempre previstas pelo seu autor. Como exemplo, a autora cita o fato de, ao abrir um processo de diárias e/ou passagens, ou o professor que escreve um texto (requerimento) para uma autoridade na tentativa de convencê-lo da importância do trabalho que pretende desempenhar (interação primária). Entretanto, o destinatário real desse texto é responsável pela atuação dos processos. Ele, portanto, tem como matéria-prima de seu próprio trabalho, no que consiste em inserir dados no sistema (interação secundária).

Feitosa (2008) afirma que a classificação dos escritos em materiais e instrumentais só pode ser feita a partir da situação de trabalho, isso porque, como acontece em qualquer processo de trabalho, “um valor de uso pode ser considerado matéria-prima, meio de trabalho ou produto, dependendo inteiramente da sua função no processo de trabalho, da posição que nele ocupa” Max (*apud* FEITOSA, 1998, p. 43).

### **Atividades de linguagem no/para/ sobre o trabalho**

Para agirem no mundo as pessoas lançam mão de inúmeras práticas, inclusive das práticas do letramento. Como prática social, o letramento é a maneira como os sujeitos fazem uso da leitura e da escrita como recursos simbólicos, no sentido de contemplar as demandas de comunicação exigidas no cotidiano de suas vidas, a fim de atenderem diversificadas situações sociais.

Ao destacar a importância de estudar o letramento no trabalho, Baynham e Prinsloo (*apud* PAZ, 2008), dizem que esta importância reside na possibilidade de encaixar as suas práticas em contextos particulares, isto é, em situações reais do cotidiano que abrangem inúmeras vivências experienciadas pelos sujeitos, as quais não se restringem apenas ao espaço escolar e suas atividades, mas também enfatizam a maior parte dos estudos que versam sobre o letramento.

Assim, são os inúmeros usos que fazemos da leitura e da escrita que nos permite conceber o letramento não somente como um fenômeno situado, mas como fenômeno múltiplo, no sentido de atender às demandas de comunicação que ocorrem em um dado contexto laboral.

Percebemos, desse modo, que da mesma forma como são múltiplas as exigências que circundam uma mesma atividade laboral, no que se refere às habilidades de linguagem,

também são diversas as práticas de letramento no âmbito do trabalho, necessárias não somente no sentido de atender as demandas referentes à execução da função, mas também fundamental ao processo/seleção de acesso ao trabalho, à formação, e à qualificação permanente durante toda a carreira profissional.

Sobre esse aspecto, os pressupostos que orientam as ciências do trabalho com foco na relação linguagem e trabalho defendem os usos da leitura e da escrita, como práticas discursivas no âmbito do trabalho e as reconhecem como práticas languageiras.

Para Nouroudine (2002), essa relação se estabelece a partir de três modalidades que se complementam: a linguagem como trabalho, a linguagem no trabalho e a linguagem sobre o trabalho. Para Lacoste (*apud* NOUROUDINE 2002, p. 17), essa tripartição se faz necessária “para que um espaço de reflexões sobre a linguagem no trabalho pudesse se constituir”.

Sendo assim, a modalidade de *linguagem como trabalho* diz respeito aos usos da leitura e da escrita configurados na linguagem do fazer ou, até mesmo, na linguagem que acompanha o próprio fazer profissional de uma dada categoria.

Ao discutir essa perspectiva, Nouroudine (2002) enfoca a linguagem como atividade que integra aspectos estratégicos disponíveis em três níveis: a linguagem endereçada para o outro, a linguagem voltada para si mesmo e a linguagem centrada no nível do mínimo dialógico, que se baseia na ótica bakhtiniana. Esses três níveis estão direcionados para os desafios que envolvem a realização do trabalho e para os propósitos que movem as tarefas profissionais.

Os níveis de linguagem centrados no outro ou no próprio sujeito compreendem, por um lado, as formas orais e escrita que ele utiliza para se remeter às demais pessoas engajadas na realização de uma dada tarefa e, por outro lado, as formas que ele, como sujeito, dirige a si mesmo para acompanhar e nortear suas respectivas ações no momento em que executa suas atividades no trabalho. Ambos os níveis sintetizam as formas de linguagem dirigidas ao coletivo e ao sujeito protagonista, em particular, frente à realização de uma atividade laboral situada em tempo e lugares específicos.

O terceiro nível manifesta-se por meio de um pensamento que ocorre simultaneamente ao fazer discursivo, sem necessariamente ser verbalizado, constituindo-se no nível dialógico inspirado na concepção bakhtiniana, cuja postulação reconhece a existência de um enunciado anterior, assim como uma atitude responsiva do sujeito em relação ao enunciado proposto.

A modalidade da *linguagem no trabalho* corresponde às diversas práticas languageiras que se desenvolvem no decorrer das circunstâncias de trabalho ou, mais especificamente em situações em que se efetivam a atividade laboral, de modo que a linguagem no trabalho pode

se efetivar a partir da discussão de várias temáticas, sem necessariamente referir-se aos conteúdos propriamente do âmbito específico daquele trabalho.

Para Nouroudine (2002, p. 24), “conversar sobre a vida pessoal de um ou de outro, sobre problemas da política atual, fazer observações sobre as ferramentas empregadas no setor vizinho ou na empresa concorrente, comentar o jogo de futebol na véspera, etc.”, são assuntos que podem ser considerados como atividades da modalidade de linguagem no trabalho.

Ainda para o autor, esses elementos de interação podem favorecer um bom desenvolvimento das atividades uma vez que, se aos sujeitos for requisitado um longo período de trabalho, tem-se como resultado efeitos de fadiga mental e/ou física. Ao proporcionar que o sujeito fale do jogo de futebol, segundo Nouroudine (2002, p. 18), pode “revelar-se benéfico à realização da atividade em curso, com eficácia e segurança”.

Sobre os efeitos proporcionados pelos elementos de interação, isto é, dos contatos estabelecidos por intermédio das práticas linguageiras, Faïta e Donato (1997, p. 155) afirmam que essas trocas são de caráter instável, situando-se, por um lado, entre o fugaz e o informal e, por outro, entre o estruturado e o normatizado, sem prejuízos para os momentos de coexistência. Sendo assim, as interações ou intercâmbios podem ocorrer em situações fortuitas em que as práticas de linguagem envolvam não apenas descontração e brincadeiras, mas também tarefas que exigem maiores formalidades.

A coexistência desses elementos de interação de natureza diversa pode contribuir para a minimização de formas fluidas de gestão da atividade coletiva relacionadas à conservação do estado de vigília, à gestão do tempo no trabalho, à supressão do caráter dramático da atividade etc.

A modalidade de *linguagem sobre o trabalho* parte da premissa da linguagem como uma prática que se reporta às atividades do trabalho, *que interpreta o fazer*. Sua efetivação ocorre em situações onde os sujeitos têm a oportunidade de discorrer acerca do que realizam no exercício de uma atividade profissional, o que para Nouroudine (2002), implica efetivamente em: transmitir, avaliar, justificar e corrigir.

Assim como são múltiplas as situações em que o falar sobre o trabalho acontece, também são diversos os propósitos que suscitam sua efetivação. Nessa perspectiva, fala-se sobre tarefas implementadas, assim como acerca de outros aspectos referentes ao fazer, na tentativa de comunicar ações desenvolvidas, avaliar a qualidade dos serviços prestados, apontar dificuldades e problemas que requerem medidas interventivas, justificar procedimentos e decisões adotadas perante determinadas situações, dentre outros fins.

## A visita domiciliar como prática de linguagem no/sobre o trabalho do ACS

No contexto do trabalho do Agente Comunitário de Saúde, a modalidade de *letramento no trabalho* corresponde às múltiplas práticas que se desenvolvem e circulam em atividades cotidianas referentes ao fazer desses profissionais. A efetivação das referidas práticas objetiva atender a inúmeros propósitos situados ou não no âmbito do cuidar, visando contribuir para a melhoria da saúde e da qualidade de vida das pessoas assistidas pelo PSF.

No trabalho do ACS, a visita domiciliar constitui-se a atividade mais importante. Ao entrar na casa de uma família, o ACS está entrando não somente no espaço físico, mas, sobretudo, no que esse espaço representa. É necessário levar em consideração que naquela residência vive uma família, com suas condições de sobrevivência, suas crenças, sua cultura e sua própria história de vida.

Assim, a sensibilidade/capacidade de compreender o momento certo e a maneira adequada de se aproximar e estabelecer uma relação de confiança deve ser uma das habilidades mais importantes do ACS. Isso permitirá a construção de um vínculo necessário ao desenvolvimento das ações de promoção, prevenção, controle, cura e recuperação da saúde dos usuários do Sistema Único de Saúde.

É comum que a presença do ACS seja reconhecida como a melhor companhia de um idoso ou de uma pessoa com sintomas de depressão, ou qualquer outra enfermidade. Mesmo assim, é preciso ter cuidado para não extrapolar os limites de suas atribuições. Nesse sentido, Brasil (2009, p.47) confirma:

O ACS pode orientar como trocar a fralda de um bebê e pode ser o amigo e conselheiro da pessoa ou da família. Nem sempre é fácil separar o lado pessoal do profissional e os limites da relação ACS/família. Isso pode determinar ou reorganizar seu processo de trabalho e a forma como se vincula à família.

Os documentos oficiais do MS orientam ainda que o ACS estabeleça um bom vínculo com a família, no entanto, destaca que é importante que saiba dissociar a sua relação pessoal do seu papel como Agente Comunitário de Saúde, sob pena de permitir que uma dessas atividades se sobreponha à outra.

Cada família tem um modo especial de enxergar a realidade que o cerca, tem uma dinâmica de vida própria e, com as modificações na estrutura familiar que vêm ocorrendo nos últimos tempos, fica cada vez mais difícil classificá-la em um modelo único. Por isso, faz-se necessário compreender as diversas maneiras de formação familiar. Essas particularidades, ou características próprias, fazem com que determinada conduta ou ação por parte



dos agentes e equipe de saúde tenha efeitos diferentes ou atinjam de modo distinto, com maior ou menor intensidade, as diversas famílias assistidas.

Sobre esses primeiros contatos junto às famílias, os ACS descrevem como procedem à abordagem. Segundo eles, iniciam diálogos, no sentido de detectar as suas necessidades em termos de atendimento básico de saúde.

Esses procedimentos de abordagem às famílias e o processo de escritura de textos no sentido de encaminhar as atividades posteriores, podem ser constatados nas falas dos ACS 01, 03 e 07:

A gente chega na casa, cumprimenta as pessoas, conversa. Descobre o que tá acontecendo. E após a nossa conversa é que eu vou fazer à escrita. Que é falta de educação a gente tá conversando e escrevendo ao mesmo tempo né? (ACS 01)

O nosso trabalho é diariamente. Desde a abordagem a família. Quando eu vou chegar/ eles já me conhecem. Eu vou dar bom dia. Vou perguntar como eles estão. Eles começam a conversar comigo e depois eu já começo a usar esse instrumento de trabalho e começo a fazer algumas notificações/anotações. (ACS 03)

O agente comunitário de saúde passa em suas residências (as residências de sua área de atuação) e o que o paciente vai me relatando/ eu estou ali prestando atenção o que ele vai falar. Porque até por uma questão assim de/ na hora que ele está falando comigo/ eu tenho que primeiro observar né? A questão da ética/ de não tá escrevendo. E daí depois eu minuciosamente vou escrever o que foi que ele me informou. (ACS 07)

Pelas declarações dos ACS, é possível perceber que, por meio das funções de orientar, monitorar, esclarecer e ouvir, os ACS passam a exercer também o papel de educadores. Assim, é fundamental que sejam compreendidas as implicações que isso representa.

No sentido de atingir os objetivos do Programa Saúde da Família, faz-se necessário que a visita domiciliar seja bem planejada. Assim sendo, utiliza-se melhor o tempo e respeita-se também o tempo das pessoas visitadas. Para auxiliar no dia a dia de seu trabalho, o ACS organiza um roteiro de visita domiciliar, estabelecendo a periodicidade com que vai visitar, o que vai ajudar muito no acompanhamento das famílias de sua área de trabalho. Além disso, é recomendável definir o tempo de duração da visita, adaptando-se à sua realidade do momento. Também se constitui tarefa do ACS informar os assistidos sobre a visita e sua importância.

Na primeira visita, o ACS faz uma apresentação mais formal do seu trabalho, diz o seu nome, o motivo da visita e sempre pergunta se pode ser recebido naquele momento. Para o

desenvolvimento de um bom trabalho em equipe é fundamental que tanto o ACS quanto os demais profissionais aprendam a interagir com a comunidade, sem fazer julgamentos quanto à cultura, crenças religiosas, situação socioeconômica, etnia, orientação sexual, deficiência física, etc.

Após a realização da visita, o ACS analisa se o objetivo foi alcançado e se foram fornecidas e colhidas as informações necessárias. Essas atitudes contribuem para que o ACS possa avaliar e corrigir possíveis falhas ocorridas durante a visita. Esse é um passo muito importante e permite o planejamento das visitas posteriores.

Faz-se necessário ainda que os ACS partilhem com demais membros da equipe essa avaliação, destacando as eventuais dúvidas, os anseios, as dificuldades e êxitos obtidos.

Sobre a necessidade de realizar visitas diferenciadas de acordo com os anseios de cada família, os ACS 02, 03 e 08 declaram:

Então a gente faz/ visita aquela família uma vez por mês. Se tiver tempo a gente faz o retorno. Se houver necessidade nós vamos mais vezes. A gente visita de acordo com a necessidade do paciente. Se a paciente é gestante a gente vai fazer a visita dela mensal, mas se ela ganhou nenê a gente retorna lá com a enfermeira pra fazer a visita puerperal. Que é logo depois que a criança nasce nós levamos a enfermeira lá pra saber como é que tá o seio. Se ela tá amamentando. Como é que tá a cirurgia. Se não tá/ como é que tá. Se foi normal como é que tá a situação dela [...] (ACS 02)

[...] então o que o Ministério da Saúde preconiza é que seja realizada uma base de oito visitas domiciliares por dia. Só que isso não é regra. Eu posso fazer mais de oito visitas. Como posso fazer menos de oito visitas. Dependendo da necessidade da população. Da família que eu encontrei. Se eu chegar hoje a uma visita a uma família minha e ela tiver um agravante muito sério eu posso passar o dia hoje acompanhando só essa família. Se houver uma necessidade maior de orientação. De vir ao posto. De levar. De procurar um hospital pra um internamento. Assistente social. Eu posso fazer em um dia só uma visita [...] (ACS 03).

A

[...] O certo é a gente fazer oito, mas eu faço até dez ou mais se precisar. Porque eu faço dez? Porque às vezes acontece da gente chegar em casas e não tem diabético. Não tem gestante. Não tem criança. Não tem nenhum idoso. Só um casal de jovem. Ali eu vou orientar. Dar as minhas orientações e vou seguindo em frente. Mas a gente demora mais quando tem criança. Gestante. Essas coisas. Porque eu vou explicar. Vou saber por que não deu a vacina. Vou saber por que a gestante não fez o pré-natal. Aí a gente demora mais horas e às vezes só dá pra fazer oito. Mas quando não tem muitas coisas a gente faz dez ou até mais visitas. (ACS 08)

Frente ao exposto, podemos perceber a relevância e as implicações que essas visitas têm para o trabalho dos ACS bem como para o funcionamento satisfatório do PSF, enquanto política pública do MS. Em suas falas os ACS ressaltam com veemência que o mais importante é resolver os problemas relacionados à saúde em atenção básica das famílias assistidas, para isso, mesmo tendo a obrigação de realizar apenas oito visitas diárias, podem sem nenhuma dificuldade retornar aos domicílios as vezes que for preciso. Isso fica evidenciado na fala do ACS 08: “vou saber por que não deu a vacina. Vou saber por que a gestante não fez o pré-natal. Aí a gente demora mais horas e às vezes só dá pra fazer oito. Mas quando não tem muitas coisas a gente faz dez ou até mais visitas”

### **Atividade de cadastramento das famílias: linguagem como trabalho do ACS**

A modalidade de linguagem como trabalho se instaura no âmbito da atividade laboral do ACS, partindo do pressuposto de que as tarefas da área não se restringem unicamente ao exercício do cuidar, compreendendo, assim, a realização de práticas de escrita que registram informações referentes a esse cuidar e seus desdobramentos.

De acordo com os documentos oficiais do MS (BRASIL, 2006; 2009), é na visita domiciliar que os ACS devem realizar o cadastramento das famílias em suas microáreas, os seus territórios de atuação. Para a realização desse cadastramento esses profissionais têm acesso a fichas específicas, encaminhadas pelo MS. A esse respeito, a afirmação do MS é que:

a coleta de dados é uma das etapas do diagnóstico da comunidade, assim como a análise e interpretação dos dados coletados, identificação dos problemas, necessidades, recursos e grupos de risco. Com base nas informações coletadas e analisadas, o próximo passo é o planejamento e programação das ações prioritizadas. (BRASIL, 2009, p.45)

Assim, é possível observar que o cadastramento das famílias é de fato, uma prática necessária para a realização de outras atividades. A partir das informações geradas, a equipe tem ainda outras responsabilidades, tais como: interpretar e planejar ações prioritárias que contribuirão para o acesso das famílias à assistência básica de saúde, preconizada pelo MS. Há diversos instrumentos que podem ser utilizados para a coleta dos dados e cada um deles tem um objetivo. A soma de todos ajuda na construção do diagnóstico: cadastro das famílias, mapa da comunidade, visita domiciliar/ entrevista e reuniões, são alguns exemplos.

Sobre a realização dessas atividades, são ilustrativas as falas dos ACS 14, 15 e 18:

A gente trabalha com a ficha “A”, porque na ficha “A”, tá todos os dados de uma família. Lá é onde a gente escreve o nome da/ da/ da dona da casa. Da principal. Do marido. Dos filhos. O problema de saúde. A idade.

É onde tá todos os dados da família. A ficha “A” que é o principal instrumento de trabalho de/ de ficha que a gente/ é esse aí. Que é onde leva todos os dados da família (ACS 14).

A ficha “A” é o cadastro domiciliar das famílias. Aparece o nome. A idade. A data de nascimento. As/ se é alfabetizado. Qual é a profissão. Se é menor de idade. Se é maior de idade. Se fuma. Só isso mesmo. É nas residências que a gente tem que pegar todos esses dados. (ACS 15).

[...] nós temos os materiais básicos que nós usamos no dia a dia/ nós temos/ primeiramente eu gostaria de citar a ficha “A”. Que é a ficha onde nós fazemos o apanhado de tudo o que foi feito durante trinta dias de trabalho. Nós encontramos quantos hipertensos visitamos. Quantos diabéticos. Quantas crianças tem de zero a três meses. De quatro a onze meses. De/ de doze a vinte e três meses. É/ se houveram óbitos na área. Quais os motivos dos óbitos. Se tivemos/ é/ tuberculosos. É/ pessoas com hanseníase. Tudo isso nós temos que notificar. Quantas visitas foram feitas. E quantas famílias nós temos. Então/ essa pra nós é a ficha mais importante. Até porque ela é entregue a enfermeira. A enfermeira faz um (incompreensível) geral de todos os agentes e envia através da/ do sistema para Brasília para que o Ministério da saúde possa ter assim um/ um/ uma situação real da/ da saúde do município. (ACS 18).

Ainda como informações importantes para o diagnóstico da comunidade, vale destacar a necessidade de identificar outros locais onde os moradores costumam ir para resolver seus problemas de saúde, como casa de benzedoras ou rezadores, raizeiros ou pessoas que são conhecidas por saberem orientar nomes de remédio para algumas doenças, bem como saber se procuram serviços (pronto-socorro, hospitais etc.) situados fora de sua área de moradia ou fora do seu município.

Os ACS precisam saber se as pessoas costumam usar remédios caseiros, chás, plantas medicinais, fitoterapia e/ou se utilizam práticas complementares como a homeopatia e acupuntura. O agente deve saber se existe disponível na região algum tipo de serviço de saúde que utilize essas práticas de atendimento alternativo.

Ao realizar o cadastramento e identificar os principais problemas de saúde, o trabalho dos ACS contribui para que os serviços disponíveis nas UBS possam oferecer uma atenção mais voltada para as famílias, de acordo com a realidade e os problemas de cada comunidade. É importante que os dados desse cadastramento devam ser de conhecimento de toda a equipe de saúde. Após os procedimentos cadastrais da família, os manuais de orientação do PSF ressaltam que:

as informações registradas na Ficha A vão para a Secretaria de Saúde do município, desta, para a Secretaria de Saúde do Estado e, posteriormente, para o Departamento de Atenção Básica do Ministério da Saúde. É uma forma de o governo federal saber a realidade da saúde das pessoas nos municípios brasileiros e ter mais

subsídios para fortalecer a Política Nacional de Atenção Básica. (BRASIL, 2009, p.69).

Para os ACS todo o seu trabalho começa pelo cuidado atento do preenchimento da Ficha A. Sem esses dados, sua atividade não pode ter prosseguimento. Por isso, são unânimes em afirmar que esse instrumento é responsável para guiá-los no sentido de cumprir os objetivos da atenção básica da saúde pública que a sua atividade sugere.

Sobre esse instrumento os ACS 04 e 07 afirmam:

Os outros instrumentos que a gente trabalha são as fichas. Essas fichas são preenchidas de acordo com as visitas. A primeira. Que a A, é a mais importante. [...] Essa ficha a gente preenche ao chegar em sua residência. Ai a gente preenche o nome. Se tem alguma deficiência. Se é hipertenso. Diabético. Se tem crianças menores de quatorze anos. Quantos cômodos tem na sua residência. Se a água que eles consomem é tratada ou não. Se tem rede pública. Na ficha A a gente tem que olhar que tipo de casa é. Se é casa de tijolo ou de taipa. O destino do lixo. Se é jogado a céu aberto ou se é coletado né? Pelos carros que prestam serviços a coleta pública [...] (ACS 04)

Nessa ficha A é nome completo. Se é alfabetizado. Sim ou não. Se é fumante. A escolaridade. A escolaridade e/ assim/ a profissão. Se tem crianças menores de quatorze anos, porque temos duas etapas. Na primeira etapa são as pessoas maiores de idade e temos uma ficha que a gente coloca que é de zero até quatorze anos. Aí após/ aí a gente tem também que é como é coletado o lixo. Se é coletado assim/ como/ uma coleta né? Os carros... se é enterrado. Enfim/ como é o tipo de água, se é tratada, se é clorada ou filtrada. O tipo de casa, se é de tijolo, ou de taipa. É uma ficha que informa todos os dados geral/ da família. (ACS 07).

A partir do primeiro cadastramento, o ACS vai ter à sua disposição todas as informações referentes à família com a qual vai trabalhar. O MS orienta que essas informações sejam atualizadas sempre que necessário de acordo com a situação vivenciada a cada momento pela família. Informar mudanças das famílias de sua microárea de atuação, recadastrar novas famílias, são algumas das atividades a serem realizadas como trabalho do ACS.

Ao término de cada mês, todas as informações são compiladas em uma série de relatórios quantitativos/numéricos e encaminhadas para alimentar o sistema SIAB do MS. As informações são repassadas através da internet, possibilitando, assim, maior agilidade nas resoluções a serem tomadas.

De maneira geral, esses relatórios consolidam as informações da saúde das famílias acompanhadas em cada área. A compilação dos dados das diversas microáreas, coletados

entre os dias 01 a 31 do mês anterior, é realizada sempre no início do mês seguinte, na reunião mensal da equipe, ficando sob a responsabilidade de um dos profissionais de nível superior a condução das atividades e o preenchimento desses relatórios, e, por conseguinte, o repasse dessas informações para o MS.

### **Considerações finais**

Implementar pesquisas com foco nas práticas de linguagem de uma categoria profissional na esfera de uma política pública, mais especificamente no âmbito do trabalho do Agente Comunitário de Saúde, além de se configurar como algo desafiador, requer uma compreensão dessas práticas numa perspectiva plural, visto que visam dar conta de muitas demandas sociais.

Desse modo, essas práticas podem ser focalizadas como “práticas sociais”, alargando-se num raio de ação que contemple tempo e espaços, no sentido de vislumbrarmos esse conceito como um fenômeno que permeia nossa existência, nas mais diferentes esferas de atividade pelas quais circulamos com vistas a cumprir os mais distintos propósitos e demandas.

Assim, o modo como os Agentes Comunitários de Saúde se posiciona e discorre sobre suas práticas, influenciam, colaboram e transformam, de certo modo, a vida de outros sujeitos. Nesse sentido, observamos que as práticas de linguagem efetivadas pelos ACS, contribuem não somente para a realização das atividades e tarefas inerentes ao trabalho na esfera do Programa Saúde da Família, mas sobretudo, utilizam a linguagem como meio de agir no mundo, haja vista que a repercussão de seu trabalho na vida das pessoas levam-nas a pensar sobre a importância da prevenção e manutenção de sua saúde assim como nos cuidados necessários ao seu bem estar, o que pode desencadear também ações sociais tais como: reivindicações por melhores condições de atendimento e tratamento de patologias diversas, melhorias em termos de saneamento básico, atenção ao tratamento de reservatórios de distribuição de água à população, disponibilização de medicamentos indispensáveis à sobrevivência de pessoas com doenças crônicas, incremento de programas de vacinação, dentre outras garantias indispensáveis à vida dos cidadãos.

#### **LANGUAGE ACTIVITIES IN/FOR THE COMMUNITY HEALTH AGENT'S WORK: DESCRIBING SOME PRACTICES**

**ABSTRACT:** Researches on language activities in the field of work has motivated the interest of the scientific community in the perspective of understanding its implications and relevance for people's lives. It is not extreme, therefore, to characterize the relationship between language and work as “visceral” (DUARTE; FEITOSA, 1998). From this perspective, the present study aims to describe home visits and the registration of

families in the Family Health Program (FHP) by Community Health Agents (CHA) as in-service language activities. It is about field research, it has a qualitative character as it results from the interaction between researcher and collaborators (STAKE, 2011), through the use of techniques of “asking and registering” (ERICKSON, 1986, p. 56), in order to better understand the language practices used by the collaborating participants. The descriptions reveal that the referred practices implemented by the CHA constitute language practices that meet the fulfillment of the objectives established by the FHP with regard to basic health care. The research also sheds light on studies carried out within the scope of work activities, more specifically those located within the sphere of public health policies in order to contribute to the insertion of issues in this area within the scope of academic discussions, whose reflexes may imply, directly or indirectly, changes in thoughts and positions, in order to generate possible social transformations.

**KEYWORDS:** Language activities; community health workers; Work

## REFERÊNCIAS

- BRASIL, Ministério da Saúde. Política Nacional de Atenção Básica. Ministério da Saúde, Brasília: 2006.
- CHIZZOTTI, Antonio. Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais. São Paulo: Cortez, 2000.
- BRASIL, Ministério da Saúde. O trabalho do Agente Comunitário de Saúde. Secretaria de Políticas de Saúde, Brasília, 2009.
- FEITOSA, Vera Cristina. Rodrigues. Escritos no trabalho: recortes analíticos. In: DUARTE, Francisco José de Castro; FEITOSA, Vera Cristina Rodrigues. (orgs). Linguagem e trabalho. Rio de Janeiro, Lucerna, 1998.
- MARCUSCHI, Luís Antônio. Análise da Conversação. São Paulo, Editora Ática, 1986.
- NOUROUDINE, A. A Linguagem: dispositivo revelador da complexidade do trabalho. In: SOUZA-E-SILVA, M. C. P.; FAÏTA, D. Linguagem e trabalho: construção de objetos de análise no Brasil e na França. São Paulo: Cortez, 2002.
- PAZ, Ana Maria de Oliveira. Registros de ordens e ocorrências: uma prática de letramento no trabalho da enfermagem hospitalar. Tese (Doutorado em Estudos da Linguagem) - Universidade Federal do Rio Grande Norte, 2008.
- RICKSON, Francis. Qualitative methods in research in teaching and learning. New York: Macmillan, 1986. v. 2.
- SOUZA-E-SILVA, Maria Cecília Pérez. Reuniões de trabalho entre o prescrito e o real. In: DUARTE, Francisco José de Castro Moura; FEITOSA, Vera Cristina Rodrigues (orgs). Linguagem e trabalho. Rio de Janeiro, Lucerna, 1998.
- STAKE, Robert E. Pesquisa qualitativa - pesquisando como as coisas funcionam. Porto Alegre RS: Artmed, 2011.

*Recebido em: 01/04/2021.*

*Aprovado em: 22/06/2021.*