



Vínculo - Revista do NESME

ISSN: 1806-2490

ISSN: 1982-1492

Núcleo de Estudos em Saúde Mental e Psicanálise  
das Configurações Vinculares

## Oficinas grupais para promoção de saúde: experiência com trabalhadoras da atenção primária

**Siqueira, Ana Beatriz Rossato; Ferreira, Caroline da Silva; Veríssimo, Lara Pelliciari; Cecelotti, Amanda Caroline; Santeiro, Tales Vilela; Oliveira, Marina Cardoso de; Ferreira, Cintia Bragheto**

Oficinas grupais para promoção de saúde: experiência com trabalhadoras da atenção primária

Vínculo - Revista do NESME, vol. 16, núm. 2, 2019

Núcleo de Estudos em Saúde Mental e Psicanálise das Configurações Vinculares

**Disponível em:** <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=139462931002>

**DOI:** 10.32467/issn.19982-1492v16n2p1-22

# Oficinas grupais para promoção de saúde: experiência com trabalhadoras da atenção primária

Group workshops for health promotion: experience with  
primary health care workers

Oficinas grupais para promoción de salud: experiencia con  
trabajadores de la atención primaria a la salud

Ana Beatriz Rossato Siqueira <sup>1</sup>

*Universidade Federal do Triângulo Mineiro, Brazil*

Caroline da Silva Ferreira <sup>2</sup>

*Universidade Federal do Triângulo Mineiro, Brazil*

Lara Pellicieri Veríssimo <sup>3</sup>

*Universidade Federal do Triângulo Mineiro, Brazil*

Amanda Caroline Cecelotti <sup>4</sup>

*Universidade Federal do Triângulo Mineiro, Brazil*

Tales Vilela Santeiro <sup>5\*</sup>

*Universidade Federal do Triângulo Mineiro, Brazil*

Marina Cardoso de Oliveira <sup>6</sup>

*Universidade Federal do Triângulo Mineiro, Brazil*

Cintia Bragheto Ferreira <sup>7</sup>

*Universidade Federal do Triângulo Mineiro, Brazil*

Vínculo - Revista do NESME, vol. 16,  
n.º 2, 2019

Núcleo de Estudos em Saúde Mental e  
Psicanálise das Configurações Vinculares

DOI: 10.32467/  
issn.19982-1492v16n2p1-22

CC BY-NC

**Resumo:** O trabalho grupal inserido em instituições e no âmbito da saúde pública tem sido ressaltado como relevante e necessário, dado o potencial que tem para promover saúde e fortalecer o vínculo entre pessoas. O estudo teve por objetivo relatar a experiência profissional acadêmica de realização de intervenções em uma Unidade Básica de Saúde (UBS) do interior mineiro. Quatro encontros com trabalhadoras de UBS, de uma hora, foram realizados, no formato de oficinas grupais. Eles foram coordenados por equipe de 4 estudantes de Psicologia, sob supervisão de professores vinculados a uma universidade pública federal, e tinham inspiração no modelo teórico-técnico dos grupos operativos de ensino e aprendizagem. As experiências geraram resultados que permitiram às funcionárias expressarem sentimentos e ideias e refletirem sobre estratégias que poderiam ser adotadas para enfrentamento de insatisfações no contexto laboral, notadamente caracterizado por precarização de relações e condições de trabalho. O processo grupal desenvolvido foi considerado ferramenta que propiciou a criação de espaços para reflexões coletivamente construídas sobre o próprio trabalho e sobre as limitações e potencialidades que lhe são inerentes, ensejando, ainda, o pensar sobre as relações entre pares.

**Palavras-chave:** oficinas grupais, saúde do trabalhador, serviços de saúde pública, formação do psicólogo, formação dos profissionais de saúde.

**Abstract:** Group work within institutions and in the field of public health has been highlighted as relevant and necessary given the potential it has to promote health and strengthen the bond between people. This study aimed to report the academic

professional experience of performing interventions in a Primary Health Care Service within Minas Gerais state, Brazil. Four meetings were held with the workers in the form of group workshops (during 1-hour each). They were coordinated by a group composed of four Psychology students under the supervision of teachers that are affiliated to a public university and were inspired by the theoretical-technical model of the teaching and learning operating groups. The experiences reproduced results that allowed the participants to express feelings, thoughts and also to reflect on strategies that could be adopted to coping dissatisfaction at work environment, especially characterized by precarious relations and working conditions. The developed group process was considered a tool that allowed the creation of spaces for reflections collectively built on the work itself and on the limitations and potentialities that are inherent to it, also leading to thinking about peer relations.

**Palavras-chave:** group workshops, occupational health, psychologist education, health professional's education.

**Resumen :** El trabajo grupal insertado en instituciones y en el ámbito de la salud pública ha sido resaltado como relevante y necesario, dado el potencial que tiene para promover salud y fortalecer el vínculo entre personas. El estudio tuvo por objetivo relatar la experiencia profesional académica de la realización intervenciones en una Unidad Básica de Salude (USB) del interior minero. Cuatro encuentros con trabajadoras de la UBS, de 1h, fueron realizados, en el formato de oficinas grupales. Ellos fueron coordinados por un equipo de 4 estudiantes de Psicología, bajo supervisión de profesores vinculados a una universidad pública federal, y tenían inspiración en el modelo teórico-técnico de los grupos operativos de enseñanza y aprendizaje. Las experiencias generaron resultados que permitieron a los funcionarios expresar sentimientos e ideas y reflexionar sobre las estrategias que pudieran ser adoptadas para el enfrentamiento de la insatisfacción en el contexto laboral, caracterizado por la precarización de las relaciones y las condiciones de trabajo. El proceso grupal desarrollado fue considerado una herramienta que propició la creación de espacios para reflexiones colectivas construidas sobre el propio trabajo y sobre las limitaciones y potencialidades que son inherentes y que el pensamiento sobre las relaciones entre pares.

**Palabras clave:** oficinas grupales, salud del trabajador, servicios de salud pública, formación del psicólogo, formación de los profesionales de salud.

## Introdução

A Atenção Básica (AB) configura o primeiro nível de atenção à saúde, englobando um conjunto de ações de saúde, nos âmbitos individual e coletivo, visando à promoção de saúde, prevenção de agravos, tratamento, reabilitação e recursos de manutenção à saúde. A proposta da AB é ser a porta de entrada e centro de comunicação da Rede de Atenção à Saúde, por meio de Unidades Básicas de Saúde (UBS) e Estratégia de Saúde da Família (ESF) (BRASIL, 2012, 2017).

As UBS surgiram na década de 1980 no contexto de sistematização dos serviços de saúde, com a finalidade de alcançar resolutividade nas questões referentes à saúde e melhor eficácia nos tratamentos. Por isso podem ser consideradas como uma das geradoras do Sistema Único de Saúde (SUS). O SUS, por sua vez, ampliou concepções sobre processos de saúde e de adoecimento, por considerar seus fatores condicionantes e determinantes, como alimentação, saneamento básico, moradia, meio ambiente, trabalho, renda e transporte (BRASIL, 2012, 2017). Essa visão ampliada de saúde tornou territórios como referências para a organização dos serviços, pois é uma orientação sobre como o social constitui e produz saúde (Chiapinotto; Fait; Mayer Júnior, 2007).

Com relação ao modo como a AB procura ser desenvolvida, salienta-se o trabalho em equipe, o qual enfoca práticas gerenciais e sanitárias, de forma democrática e participativa. Estas são voltadas para populações de territórios delimitados, que consideram as pessoas em sua singularidade e complexidade, bem como os aspectos socioculturais nos quais as populações se inserem. A AB orienta-se “pelos princípios da universalidade, da acessibilidade, do vínculo, da continuidade do cuidado, da integralidade da atenção, da responsabilização, da humanização, da equidade e da participação social” (BRASIL, 2011, S.P.).

As UBS, por serem peças fundamentais da AB, integram a ESF como prioridade para sua organização, e é nessa articulação entre UBS e ESF que se obedece e trabalha em favor dos princípios do SUS. As UBS focam a atenção de uma população específica que está em um território definido. Assumem, portanto, a responsabilidade sanitária e o cuidado a essas pessoas, e trabalham considerando as particularidades existentes no território em que elas vivem (BRASIL, 2012, 2017).

Para as UBS funcionarem, é necessário que haja trabalhadores que preencham os cargos exigidos pelas políticas do SUS: médico, enfermeiro, auxiliar ou técnico de enfermagem, agente comunitário de saúde, podendo-se ainda acrescentar um cirurgião dentista e um auxiliar ou técnico em saúde bucal. Esses profissionais são importantes para a organização do sistema local de saúde, dividindo-o em unidades, responsáveis por uma área de abrangência e por ações de Vigilância em Saúde. Com o uso dessas práticas de vigilância, é possível facilitar a identificação de problemas locais de saúde a serem enfrentados com os recursos existentes na rede de saúde (Balista; Santiago; Corrêa Filho, 2011).

As condições de trabalho no SUS apresentam peculiaridades nos diferentes Estados do Brasil (Maciel; Santos; Rodrigues, 2015). Os principais problemas enfrentados pelos profissionais de saúde têm sido relacionados às desigualdades salariais, à gestão deficitária de pessoas, à falta de investimento em políticas de educação continuada, à sobrecarga e às precarizações das condições de trabalho. Esses fatores têm sido apontados como os que favorecem o desenvolvimento de problemas de saúde nesses trabalhadores (Maciel *et al.*, 2015).

Especificamente no campo da Psicologia, alguns estudos sobre o trabalho de psicólogos na AB destacam a importância da contextualização da prática da Psicologia na saúde pública e a necessidade de maior preparo de tais profissionais para trabalhar nessa área (Santeiro, 2012). Historicamente, tem sido constatado maior investimento dos profissionais em atendimentos individuais, em detrimento dos coletivos (Cintra; Bernardo, 2017; Dantas; Passos, 2018; Ronzani; Rodrigues, 2006; Santos; Quintanilha; Dalbello-Araujo, 2010).

O psicólogo se insere na AB por meio do Núcleo de Apoio à Saúde da Família, nas equipes interdisciplinares, e busca o cuidado da saúde das pessoas e das famílias, de forma contextualizada e integral, respeitando o princípio da integralidade do SUS. Além disso, esse profissional pode ser um agente facilitador para colocar em prática a

Política Nacional de Humanização. Tal política possibilita o diálogo entre gestores, trabalhadores e usuários, visando às práticas mais humanizadoras e que permitam o estabelecimento de relações mais horizontais entre os profissionais da ESF, e também com usuários (BRASIL, 2010).

Nesse sentido, o profissional da Psicologia pode trabalhar com grupos educativos, grupos terapêuticos, direcionados à comunidade e/ou aos profissionais ali atuantes. Outrossim, pode realizar atendimentos domiciliares e individuais, de forma que suas práticas resguardem objetivos de prevenção de doenças e de promoção da saúde (Böing; Crepaldi, 2010; CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA, 2010; Dantas; Passos, 2018).

Considerando a natureza do trabalho desenvolvido na esfera da AP e as correspondentes exigências que seus profissionais enfrentam, torna-se importante criar espaços para que os trabalhadores possam expressar suas vivências de prazer e sofrimento no trabalho. A prática integrativa e humanizadora do psicólogo no cenário organizacional e do trabalho deve considerar a complexidade dos problemas relacionados ao trabalho e que afetam a saúde e qualidade de vida dos trabalhadores (Giroto; Diehl, 2016).

O agravamento psíquico relacionado ao trabalho desgastante pode levar o trabalhador a se envolver em acidentes, consumir drogas e, conseqüentemente, à incapacitação laboral. Todo esse processo gera custos psíquicos e sociais, na medida em que o trabalhador vê diminuídas as potencialidades de oferta de um cuidado eficiente à comunidade. Em última instância, isso pode gerar a exclusão do mesmo do mercado de trabalho (Maciel *et al.*, 2015).

A compreensão das vivências no trabalho, como movimento que pode propiciar o pensar coletivo e as elaborações do sofrimento psíquico vivenciado pelos trabalhadores nos contextos da AP, pode ser uma das tarefas do psicólogo nesse campo. Dessa maneira, percebe-se a importância de identificar as implicações que o trabalho acarreta nos funcionários de instituições de atenção à saúde (Cremonese; Motta; Traesel, 2013).

Intervenções coordenadas por psicólogos em UBS se tornam alternativas, por exemplo, para contribuir para fortalecimento dos profissionais das equipes para trabalhar no campo da saúde pública, para promover ambientes de formação continuada para exercer trabalhos nesses locais e para instigar problematizações que destoem de concepções de cuidado centradas em processos medicalizantes. Todo esse quadro, quando descuidado, acaba por favorecer desgastes e comprometimentos à saúde do trabalhador. E é nesse panorama que se deve enfatizar o papel primordial do trabalho do psicólogo, como tentativa de intervir na saúde desses trabalhadores (CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA, 2010).

Na realidade brasileira, nota-se que a atuação dos profissionais psicólogos no campo da AB apresenta dificuldades decorrentes da forma como a gestão é realizada em determinados municípios, no que diz respeito às diretrizes políticas e à gerência administrativa

(SCHMIDT, 2014). Os desafios que se postam retratam a inexistência ou poucos recursos materiais e humanos para a execução dos trabalhos referentes à alta demanda por atendimentos provenientes da comunidade (CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA, 2010).

A partir da conjuntura anteriormente apresentada, o objetivo geral deste trabalho é relatar uma experiência profissional-acadêmica de realização de intervenções em uma UBS do interior mineiro, vinculada à prática das Disciplinas Psicologia Organizacional e do Trabalho II, Vivência Profissional IV e Teorias e Práticas de Grupo, constantes do Projeto Pedagógico de um curso de Psicologia de uma instituição pública federal. De modo específico, o relato descreverá intervenções que buscaram: (1) incentivar a busca por possibilidades de melhoria em relação aos desafios vivenciados no trabalho; (2) propor a reflexão sobre possíveis ações de mudanças nas condições de trabalho; e (3) estimular a construção de espaço onde temas referentes à saúde do trabalhador pudessem ser dialogados.

### **Diretrizes e Estratégias para Desenvolvimento das Ações**

A UBS na qual o trabalho foi realizado atende dois territórios de uma cidade de médio porte do interior mineiro, ambos marcados por características socioeconômicas desfavoráveis. A escolha da UBS se deu pela distribuição aleatória entre os grupos que cursaram as Disciplinas referidas, a partir da indicação do Centro de Referência em Saúde do Trabalhador (CEREST). Ela é composta por uma Equipe de Saúde da Família, que tem os seguintes profissionais concursados: uma enfermeira, uma médica, seis agentes comunitários, uma secretária e um técnico em radiologia, que estava em desvio de função, lotado na recepção. Também havia outros profissionais da Rede de Atenção Básica atuantes ali: dois pediatras, que atendem de duas a três vezes por semana, e uma técnica em enfermagem, que o faz num período da semana. Entretanto, a Unidade de Saúde estava incompleta quando do desenvolvimento dos trabalhos, o que ocorreu devido à recente exoneração de trabalhadores em momento prévio à chegada da equipe de trabalho, tais como dentista, auxiliar de dentista e técnico em enfermagem.

Nove trabalhadoras, em média, participaram dos encontros, dentre elas agentes comunitárias, enfermeira, médica e dentista. Eles tinham em média 37 anos de idade e eram do sexo feminino.

A equipe executora dos trabalhos era composta por quatro mulheres, estudantes do sétimo período de Psicologia, com média de 21 anos de idade. Elas desempenharam a função de coordenadoras e observadoras nos grupos, sendo que a cada encontro duas delas eram responsáveis por coordenar e o restante por observar, alternadamente. Toda semana, após cada oficina realizada, o grupo era supervisionado coletivamente por docentes do curso de Psicologia, para discutir e analisar as atividades realizadas, bem como para construir hipóteses e sugerir direcionamentos para encontros subsequentes.

O trabalho oferecido na UBS contemplou um total de quatro encontros, semanais, com duração de uma hora cada. A quantidade dos encontros foi definida em função do cronograma de realização das práticas das Disciplinas envolvidas no projeto desenvolvido. Os grupos operaram no formato aberto, de modo que os profissionais optavam por aderir ou não a eles.

O primeiro encontro ocorreu em uma sala de reuniões da instituição e os demais foram realizados na recepção, visando facilitar a participação de todos os funcionários. Foram utilizados como recursos tecnológicos *notebook*, caixas de som e materiais de escritório, como papel, caneta e lápis.

No que tange ao referencial teórico que fundamentou os trabalhos, houve inspiração em proposta alinhada aos grupos operativos (GO). Ela designa, essencialmente, o desenvolvimento de um trabalho que objetiva facilitar o relacionamento entre os integrantes do processo grupal, de modo que os pensamentos e ações possam manifestar-se e serem trabalhados, buscando a superação de situações que possam paralisar processos de aprendizagem e de mudanças, os quais podem ocorrer tanto em nível individual quanto coletivo (Bleger, 1971/1998). A partir da interação entre os membros do grupo, as pessoas podem referenciar-se aos outros, encontrarem-se com os outros, oporem-se a eles e assim transformarem e ser transformadas por estes outros, na sua forma de sentir, pensar e agir, caracterizando processos de comunicação vinculares (Ávila, 2016; Castanho, 2012; Fernandes; Svartman; Fernandes, 2003).

Especialmente a partir das décadas de 1960 e 1970, os profissionais de saúde brasileiros voltaram a atenção para os GO, visando seu potencial de aplicabilidade e a organização que traziam para o processo grupal (Menezes; Avelino, 2016; Penna; Castanho, 2015). Desde então os GO têm sido relatados como recursos eficientes em práticas ocorridas em diversos âmbitos, incluindo práticas ocorridas na AB. Por meio deles resultados positivos na promoção, prevenção e educação em saúde têm sido constatados (Almeida; Soares, 2010; Castanho, 2018; Menezes; Avelino, 2016; Vincha; Santos; Cervato-Mancuso, 2017), o que ilustra a atualidade e a relevância desse recurso teórico-técnico para manejo e compreensão dos processos grupais.

## Resultados e Discussão

No primeiro encontro o contrato entre as participantes do grupo foi estabelecido. Posteriormente, um jogo de apresentação foi realizado, cujo objetivo fundamental era observar o grau de integração entre os membros. Para isso, foi solicitado que elas escrevessem suas três principais qualidades em fichas em branco, distribuídas previamente ao início do grupo, sem se identificarem nelas. Essas fichas foram embaralhadas e distribuídas às trabalhadoras, as quais deveriam buscar “reconhecer” de quem eram as qualidades anotadas por seus pares. A título de exemplo, algumas qualidades citadas referiam às atitudes de bondade, proatividade, responsabilidade e respeito. As coordenadoras do grupo

puderam constatar bom grau de integração entre as participantes, na medida em que elas demonstraram conhecer aspectos da subjetividade das colegas de trabalho, ao mesmo tempo em que denotavam respeito mútuo de umas pelas outras, de modo que, de início, parecia haver movimentos grupais que pareciam denotar um bom clima emocional, fecundo para desenvolvimento do projeto. O grupo sinalizava estar em momento propício ao enfrentamento de ansiedades e temores diante da nova situação que se apresentava (encontro grupal).

Em sequência, a equipe executora iniciou uma atividade de levantamento de demandas, sentimentos e percepções acerca de experiências de prazer e desprazer no ambiente de trabalho das participantes, a partir de um estímulo visual. A imagem utilizada foi a obra “Colhedores de café”, de Cândido Portinari, produzida em 1935. Essa proposta procurou dar continuidade ao que vinha sendo observado: ir ao encontro do conceito de *tarifa* proposto por Pichon-Rivière, o qual caracteriza a potencialidade de desenvolvimento de trabalhos grupais que visam a conexão entre o sentir, o pensar e o agir (Bleger, 1971/1998; Castanho, 2012).

Em resposta à obra de Arte apresentada, as trabalhadoras relataram que a imagem não representava a realidade do trabalho delas, uma vez que ela mostrava um trabalho mecanizado, individualizado e sofrido. E elas percebiam o seu local de trabalho como prazeroso, o que se sobressaía aos momentos de eventuais desprazeres ali coexistentes.

Destaca-se que os prazeres definidos pelas trabalhadoras giravam em torno da equipe, descrita por elas como colaborativa, e da empatia sentida umas pelas outras - dois aspectos que minimizavam os sentimentos de desprazer. Esses desprazeres, por seu turno, foram caracterizados a partir das dificuldades sentidas quando do manejo de relações com os usuários, quando havia desvios de função em alguns cargos e quando o não reconhecimento profissional era constatado.

Igualmente, narrativas com acentuação de angústias protagonizadas por uma agente comunitária fizeram a equipe executora refletir sobre o quanto tais angústias eram repetitivas e causavam sofrimento a ela, caracterizando impedimentos de entrar em movimento de mudança (estereotipia no pensar-agir). Essa trabalhadora frisava não poder resolver certas demandas relatadas pelos usuários, porque sentia medo acentuado de perder o seu emprego, uma vez que, acaso tentasse resolver tais solicitações, teria que enfrentar dificuldades que perpassavam a escassez de “recursos” próprios à rede do SUS.

Dessa maneira, a agente se via impossibilitada de expressar sua incapacidade de resolução daquilo que os usuários demandavam. Estes, por sua vez, constantemente a atacavam ou a magoavam, por eles não conseguirem reconhecer seu trabalho. Em medida semelhante, reflexões sobre o quanto essa voz denotava angústias que transbordavam as questões de sua singularidade (leitura vertical do processo), resvalavam em aspectos que o grupo parecia não conseguir processar naquele momento, enquanto manifestação do coletivo (leitura horizontal do processo). Diante disso, o grupo de supervisão sentiu a necessidade de conhecer melhor o

bairro em que a UBS se localizava e as características principais daquela comunidade, que poderiam ser relevantes para o entendimento da postura de agressividade dos usuários, que era dirigida à referida trabalhadora.

Dessa forma, no segundo encontro foi realizada uma roda de conversa, na qual se buscou possibilitar às trabalhadoras encontros dialógicos, nos quais produções e ressignificação de sentidos e saberes a partir de reflexões sobre valores, normas, cultura e práticas de discurso pudessem ser fomentados (Sampaio; Santos; Agostini; Salvador, 2014). Essa roda de conversa teve como tema a caracterização do bairro a partir de dois aspectos: sua história e serviços existentes na comunidade. Assim, pôde ser confirmado que o bairro é caracterizado por cenário socioeconômico desfavorecido, com população flutuante, sem policiamento nas ruas, sem escolas, com poucas farmácias e com alto índice de violência.

Do modo como ocorreu, a roda de conversa pôde remeter ao conceito de *tarifa* proposto por Pichon-Rivière (Bleger, 1971/1998; Castanho, 2012), na medida em que os profissionais puderam refletir, *juntos*, sobre o tipo de usuário que chega ao serviço e quais as suas reais necessidades, necessidades essas que não se resumem apenas ao atendimento “clínico” - e que lhes “exigem” enquanto pessoas reais e envoltas em limites. Nessa direção, a proposta se aproximava do modelo dos GO, porque instigava as participantes a continuarem o viver do processo grupal, balizando seus aprendizados coletivamente e fomentando rupturas em formas estereotipadas de conceber aspectos do convívio humano e do trabalho na instituição.

Além disso, nesse segundo momento, foram apontadas dificuldades referentes à falta de material para desempenhar um trabalho com resolutividade, ao desconhecimento dos serviços oferecidos pelo CEREST e à falta de respostas aos problemas da UBS comunicados à Secretaria da Saúde. Assim, para além de o grupo dar indícios de estar integrando fatores humanos ao processo de aprendizagem estabelecido entre seus membros, fatores de ordem prática e cotidiana também ganhavam concretude em diálogos, afastando a negação das dificuldades como possível *recurso* e ensejando busca de alternativas para superação desse tipo de precarização.

Como uma segunda atividade desenvolvida nesse mesmo encontro, uma dramatização foi proposta (*role play*). Nela, um usuário (interpretado por agente comunitária) chega ao serviço e é atendido pela médica (interpretada por uma médica). O usuário se sente insatisfeito com o atendimento, recorre à secretária (interpretada por uma enfermeira) para uma possível solução, mas ele acaba se exaltando e ofendendo-a.

O intuito da atividade foi instilar nas trabalhadoras uma outra forma de pensar sobre a vivência do usuário, movimentando os papéis que cada um deles, trabalhador e usuário, poderiam representar no jogo institucional. O relato da enfermeira foi de frustração, comoção e mágoa em relação à postura do usuário interpretado, por não ter podido oferecer o que ele buscava, ao passo que a agente comunitária relatou a tentativa

de representação da raiva que eles sentem, no contexto diário, ao não conseguirem o que desejam.

Diante dessas duas atividades, as coordenadoras do grupo puderam propor uma reflexão sobre a UBS ser o ponto de referência que a comunidade possui para queixar sobre as deficiências das políticas públicas destinadas àquele território. Em presença de um cenário político e econômico insatisfatório, a postura dos usuários não remete somente ao serviço prestado por aqueles funcionários, mas parecia dizer respeito, também, ao serviço oferecido (SUS). Ao mesmo tempo, foi salientado que a UBS também era a única referência de cuidado para essa comunidade. Sem escolas, hospitais, farmácias ou policiamento, ela se tornava o único dispositivo que efetivamente parecia se ocupar de cuidados direcionados a ela.

Outra intervenção feita pelas coordenadoras nesse *role play* foi oferecer suporte para as trabalhadoras procurarem lidar com os usuários que chegavam agressivos. Foi trabalhada a importância de elas receberem os usuários de forma menos “responsiva” e mais “compreensiva”, validando o sofrimento deles e as dificuldades enfrentadas, para, apenas posteriormente ao movimento compreensivo, dizerem o que “poderia” ou não ser feito.

No terceiro encontro foi utilizada a técnica de *brainstorming*, com o objetivo de possibilitar que as participantes sugerissem ideias para solucionar os problemas relacionados ao ambiente de trabalho, com temas específicos de “fazer além da função” e “frustrações”. Nesse exercício proposto foram obtidas algumas soluções que extrapolavam o que estava ao alcance dessas trabalhadoras, como conscientização sobre funções específicas de cada cargo ocupado e trabalho para aprimoramento de habilidades de comunicação intrapares, necessária diante de pedidos que extrapolavam contratos e relações de trabalho.

Nesse trânsito foi possível perceber a figura da enfermeira como referência na UBS, pois ela tomava iniciativas em busca de resolução de conflitos e dificuldades. Outrossim, nesse encontro uma das participantes relatou algumas ideias sobre suas atividades - realizar ações que não competiam à sua função e que não condiziam com as ideias dos outros integrantes. Essa diversidade de papéis que membros ocupavam em certos momentos do processo grupal parece ter incitado aprendizados coletivos acerca dos limites profissionais e da dinâmica grupal que ali se estabelecia a cada encontro (Castanho, 2012). Afinal, a movimentação de papéis nesse âmbito pode ser tomada como indicador de que processos de promoção de saúde podiam estar em foco.

É importante detalhar alguns aspectos que surgiram na técnica de *brainstorm*, os quais foram extremamente importantes para planejar o encontro seguinte. O grupo identificou a necessidade de aprender a “separar espaços pessoais dos profissionais”, pois, com frequência ocorria confusão entre os usuários e os profissionais, já que os primeiros cobravam os agentes comunitários fora do horário de serviço, como quando faziam telefonemas na madrugada e cobravam, por exemplo, marcação de consultas. Ademais, o grupo relatou ser uma questão angustiante o não

reconhecimento do trabalho por parte dos usuários, e frustrações frente a isso possuíam duas faces: ora se sentiam frustradas por não conseguirem oferecer tudo o que os usuários precisavam (tanto por questões materiais quanto burocráticas) e ora por não se sentirem reconhecidas ao tentar “fazer o máximo” que estava ao alcance deles, enquanto profissionais. Ainda que a equipe executora pudesse compreender essas angústias e frustrações como comunicações sobre o quanto adentrar a fase de encerramento do projeto mobilizava a todos, tornando as trabalhadoras “impotentes” e “insatisfatórias” aos olhos de uma equipe executora que poderia ter sido locada como “muito exigente” (tal como sentiam os usuários), esse tipo de “leitura” foi utilizado apenas dentro dos limites do aprendizado acadêmico, em cenário de supervisão.

A equipe executora, na tentativa dar continuidade ao processo de fomentar espaço e tempo para as profissionais ponderarem que o trabalho desenvolvido se atrelava às condições institucionais que possuíam, propuseram uma atividade para o quarto encontro, a fim de promover o reconhecimento das práticas profissionais e das qualidades positivas de cada uma, no âmbito profissional. Para isso, cada participante sorteou um papel com o nome de uma colega e ressaltou as qualidades da mesma. Esse momento gerou experiências subjetivas emocionantes entre as trabalhadoras, o que pôde ser convertido em oportunidades para a equipe executora retornar aspectos positivos acerca do trabalho desenvolvido até então e que se encerrava (devolutivas).

A atividade também possibilitou que as profissionais se reconhecessem como um grupo que procurava oferecer o seu melhor no trabalho em saúde. Foi por meio da escuta do que o outro tinha a dizer sobre elas, que algumas funcionárias puderam refletir sobre a sua prática profissional e visualizar lacunas que poderiam ser, de algum modo, objeto de reflexão, para além de serem “preenchidas”. A esse respeito, uma das participantes concluiu que essa atividade foi interessante porque favoreceu reconhecer características do outro, as quais ela também poderia desenvolver em si mesma.

Em meio ao tumulto ocasionado pela prática laboral rotineira, a criação coletiva de espaço-tempo para as trabalhadoras levarem em conta aspectos subjetivos e vinculares parecia se converter em aquisição importante para desenvolvimento de si mesmas, para além dos papéis institucionalizados por meio de “funções”. Após esse momento, devolutivas a respeito dos encontros realizados foram solicitadas pela equipe executora. O grupo relatou ter sido muito importante integrá-los, pois possibilitaram reflexões acerca da prática profissional de cada uma e permitiram, ainda, expandir o olhar sobre a singularidade das necessidades dos usuários daquela comunidade e as suas próprias, enquanto pessoas em processo contínuo de aprendizagem, coletivamente imbricadas.

Para finalizar o encontro a música “Paciência”, do compositor Lenine, foi reproduzida. E um poema intitulado “Mãos dadas”, de Carlos Drummond de Andrade, foi lido. Por meio dessas duas produções artísticas buscou-se refletir sobre as relações, sobre a forma como as relações de trabalho eram vividas na UBS e, a um só tempo, sobre como

elas constituíam a identidade grupal que pôde ser construída durante as ações desenvolvidas. As coordenadoras ressaltaram as qualidades positivas percebidas no grupo, enquanto equipe de profissionais que procurava “se articular”, e as dificuldades relativas às frustrações que as trabalhadoras viviam, quando havia a indissociabilidade entre aspectos relativos aos espaços pessoais e profissionais.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do trabalho realizado, foi possível perceber que os objetivos planejados para a realização dos trabalhos na UBS foram atingidos. A criação de condições para haver reflexão por parte dos profissionais sobre o próprio fazer e sobre as suas próprias limitações e potencialidades foi o resultado obtido com maior êxito, no sentido operativo do termo. Isso foi permitido graças ao comprometimento das participantes, por terem constituído uma equipe colaborativa, e pelo vínculo positivo criado entre elas e a equipe executora. Esse conjunto geral de condições ressaltou potencialidades de haver recursos humanos disponíveis às movimentações requeridas pelo aprendizado de viver-trabalhar em instituições, mesmo em cenários como os do SUS e os de limitações didático-pedagógicas nas quais o projeto precisou ser desenvolvido.

Além disso, as acadêmicas obtiveram ganhos para a formação pessoal e profissional, haja vista a experiência prática em UBS ter sido a primeira em suas carreiras universitárias (7º período). A atividade fomentou ponderações sobre as possibilidades de melhoria do próprio trabalho que se desenvolvia, sobre a integração de conhecimentos advindos de três Disciplinas, *em uma única prática*, e sobre a necessidade de se pensar a complexidade dos processos que envolvem o cuidar da saúde de profissionais trabalhadores e, em especial, lotados em UBS.

Os ganhos na formação das acadêmicas também ocorreram com os docentes envolvidos no projeto relatado. A execução dessa proposta possibilitou o exercício da interdisciplinaridade, que é algo que tem sido observado com escassez em cursos de graduação em Psicologia brasileiros, mas que se tornou possível e disponibilizou aprendizagens sobre ser docente-supervisor-pesquisador.

Estar diante de profissionais de saúde, sobrecarregados e, de certa forma, adoecidos face às excessivas demandas do cotidiano laboral, propiciou às estudantes que coordenaram as atividades experiências de potência profissional que requerem aprimoramentos pessoais e profissionais de longo prazo. Requerem, também, novos estudos, para que o vivido possa ser meditado rumo à compreensão de tudo quanto pôde ser semeado, em curto intervalo de tempo (4 encontros). Isso se deveu à constatação de que a prática realizada propiciou novos aprendizados a todos os envolvidos, mas, ao mesmo tempo, exigiu condições emocionais até então impensadas da parte de quem as coordenou.

Por fim, ressalta-se a importância de realizar ações que priorizem a escuta qualificada dos profissionais da área da saúde, ocorridas em âmbito grupal. Os psicólogos são convocados para atuar em busca do bem-estar

e da saúde das organizações. Desse modo, dificuldades e expectativas deles em relação ao cotidiano laboral poderiam ser consideradas de modo articulado com o transcurso de suas próprias experiências, e não como retrato de um momento no qual acadêmicos puderam se aliar a eles. De modo semelhante, o trânsito entre políticas públicas que versam sobre saúde e qualidade de vida no trabalho e o fazer dos trabalhadores desfrutariam de maior congruência.

PA experiência relatada possui limitações em decorrência da quantidade de oficinas realizadas e pelo modelo de grupo adotado, aberto, que pode ter favorecido a baixa adesão de participantes e pode ter interferido, por sua vez, na consolidação do processo grupal relatado. Contudo, ela contribuiu para enfatizar a importância de oficinas grupais em ambientes de trabalho, na medida em que foram capazes de gerar reflexões dialogadas acerca das atividades que as trabalhadoras desenvolvem e das limitações respectivas. Foi possível perceber carência dos profissionais em ter esse espaço de escuta, visto que não possuem psicólogos na equipe e, como procurou-se assinalar, a ação dos psicólogos não tem estado voltada para esse contexto laboral, o que parece vir ocorrendo devido a falhas na compreensão do papel que esse profissional pode desenvolver nesse cenário.

## Referências

- Ávila, L. A. (2016). *Grupos: uma perspectiva psicanalítica*. São Paulo, SP: Zagodoni.
- Almeida, S. P.; Soares, S. M. (2010). Aprendizagem em grupo operativo de diabetes: Uma abordagem etnográfica. *Ciência e Saúde Coletiva*, 15(1), 1413-8123.
- Balista, S. R. R.; Santiago, S. M.; Corrêa Filho, H. R. (2011). A atenção à saúde do trabalhador nas unidades básicas de saúde do SUS: estudo de caso em Campinas, SP. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 36(124), 216-226.
- Böing, E.; Crepaldi, M. A. (2010). O Psicólogo na Atenção Básica: Uma incursão pelas políticas públicas de saúde Brasileiras. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 30(3), 634-649.
- BRASIL. (2010). *Política Nacional de Humanização*. HumanizaSUS: documento base para gestores e trabalhadores do SUS. Brasília (DF): Autor.
- BRASIL. (2011). *Ministério da Saúde: Portaria no. 2.488, de 21 de outubro de 2011*. Brasília: Autor. Recuperado em 22 jun. 2018, de 2018, de [http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt2488\\_21\\_10\\_2011.html](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt2488_21_10_2011.html)
- BRASIL. (2018). *Ministério da Saúde: Política nacional de Atenção Básica*. Brasília: Autor. 2012. Recuperado em 22 jun. 2018, de 2018, de <http://189.28.128.100/dab/docs/publicacoes/geral/pnab.pdf>
- BRASIL. (2017). *Ministério da Saúde: Portaria no 2.436, de 21 de setembro de 2017*. Brasília: Autor. 2017. Recuperado em 22 jun. 2018, de 2018, de [http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prt2436\\_22\\_09\\_2017.html](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prt2436_22_09_2017.html)
- Bleger, J. (1998). *Temas de Psicologia: entrevista e grupos*. São Paulo: Martins Fontes. (Original publicado em 1971).

- Castanho, P. (2012). Uma introdução aos grupos operativos: teoria e técnica. *Vínculo*, 9(1), 47-60.
- Castanho, P. (2018). *Uma introdução psicanalítica ao trabalho com grupos em instituições*. São Paulo, SP: Linear A-barca.
- Chiapinotto, L.; Fait, C. S.; Mayer Júnior, M. M. (2007). O modo de fazer saúde: Reflexões sobre o cotidiano de uma Unidade Básica de Saúde de Porto Alegre-RS. *Saúde e Sociedade*, 16(1), 155-164.
- Cintra, M. S.; Bernardo, M. H. (2017). Atuação do Psicólogo na Atenção Básica do SUS e a Psicologia Social. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 37(4), 883-896.
- Conselho Federal de Psicologia. (2010). *Práticas profissionais de psicólogos e psicólogas na Atenção Básica à Saúde*. Brasília, DF.
- Cremonese, G. R.; Motta, R. F.; Traesel, E. S. (2013). Implicações do trabalho na saúde mental dos Agentes Comunitários de Saúde. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 16(2), 279-293.
- Dantas, N. F.; Passos, I. C. F. (2018). Apoio matricial em saúde mental no SUS de Belo Horizonte: perspectiva dos trabalhadores. *Trab. educ. saúde*, 16(1), pp. 201-220. <http://dx.doi.org/10.1590/1981-7746-sol000097>.
- Fernandes, W. J.; Svartman, B.; Fernandes, B. S. (Orgs.). *Grupos e configurações vinculares*. Porto Alegre, RS: Artmed, 2003.
- Ferreira, M. A.; Maciel, R. H. M. (2015). O. Psicologia e promoção da saúde do trabalhador: estudo sobre as práticas de psicólogos no Ceará. *Psicologia Argumento*, 33(81), pp. 266-281. DOI: 10.7213/psicol.argum.33.081.AO04.
- Giroto, C.; Diehl, L. (2016). Saúde mental e trabalho: uma reflexão sobre a possível relação entre o diagnóstico e as situações de trabalho. *Polêmica*, 16(2), pp. 90-115. Disponível em: <http://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/polemica/article/view/22904/16393>.
- Maciel, R. H. M. O.; Santos, J. B. F.; Rodrigues, R. L. (2015). Condições de trabalho dos trabalhadores da saúde: um enfoque sobre os técnicos e auxiliares de nível médio. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 40(131), 75-87.
- Menezes, K. K. P.; Avelino, P. R. (2016). Grupos operativos na Atenção Primária à Saúde como prática de discussão e educação: uma revisão. *Caderno de Saúde Coletiva*, 24(1), 124-130.
- PENNA, C.; CASTANHO, P. (2015). Group analytic psychotherapy in Brazil. *International Journal of Group Psychotherapy*, 65(4), 637-646.
- Ronzani, T. M.; Rodrigues, M. C. (2006). O psicólogo na Atenção Primária à Saúde: contribuições, desafios e redirecionamentos. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 26(1), 132-143.
- Sampaio, J.; Santos, G. C.; AgostinI, M.; Salvador, A. S. (2014). Limites e potencialidades das rodas de conversa no cuidado em saúde: Uma experiência com jovens no sertão pernambucano. *Comunicação, saúde e educação*, 18(2), 1299-1312.
- Santeiro, T. V. (2012) Processos clínicos em Núcleos de Apoio à Saúde da Família/NASF: estágio supervisionado. *Psicol. cienc. prof.*, 32(4), pp.942-955. <http://dx.doi.org/10.1590/S1414-98932012000400013>.

- Santos, K. L.; Quintanilha, B. C.; Dalbello-Araujo, M. (2010). A atuação do psicólogo na promoção da saúde. *Psicologia: Teoria e Prática*, 12(1), 181-196.
- Schmidt, M. L. S.(2014). Repercussões psicossociais da saúde do trabalhador. In Secretaria de Estado de Saúde de São Paulo. *Os desafios do trabalho na Atenção Básica* (20-27). São Paulo, SP: BIS.
- Vincha, K. R. R.; Santos, A. F.; Cervato-Mancuso, A. M. (2017). Planejamento de grupos operativos no cuidado de usuários de serviços de saúde: integrando experiências. *Saúde em Debate*, 41 (114), 949-962.

### Autor notes

- 1 Ana Beatriz Rossato Siqueira: psicóloga, mestrande pelo Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal do Triângulo Mineiro.
- 2 Caroline da Silva Ferreira: psicóloga, bacharel em Psicologia pela Universidade Federal do Triângulo Mineiro.
- 3 Lara Pelliciarri Veríssimo: psicóloga, bacharel em Psicologia pela Universidade Federal do Triângulo Mineiro.
- 4 Amanda Caroline Cecelotti: Psicóloga, bacharel em Psicologia pela Universidade Federal do Triângulo Mineiro.
- 5 Tales Vilela Santeiro: psicólogo, Professor Associado do Departamento de Psicologia e Professor Permanente do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade do Triângulo Mineiro.
- 6 Marina Cardoso de Oliveira: psicóloga, Professora Adjunta do Departamento de Psicologia da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (UFTM).
- 7 Cintia Bragheto Ferreira: psicóloga, Professora Adjunta do Departamento de Psicologia e Professora Permanente do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal do Triângulo Mineiro.

Tales Vilela Santeiro E-mail: [talesanteiro@hotmail.com](mailto:talesanteiro@hotmail.com)