



## A INSTITUIÇÃO SAÚDE EM UM SERVIÇO DE ATENDIMENTO ESPECIALIZADO DO SUS

Natália de Moraes<sup>a</sup>, João Luís Almeida Weber<sup>a\*</sup>

a) FSG - Centro Universitário

### Informações de Submissão

\* Autor correspondente (Orientador)  
João Luis Almeida Weber, endereço: Rua Os  
Dezoito do Forte, 2366 - Caxias do Sul - RS -  
CEP: 95020-472

### Palavras-chave:

Intitucionalismo. Psicologia Institucional. SUS.  
Saúde Pública

### Resumo

Este estudo é resultado de uma prática de estágio em psicologia e foi realizado como parte das discussões de objetivos e planejamento de trabalho pensados por uma equipe de atendimento especializado do SUS. O estudo de caráter qualitativo, teve como objetivo identificar por meio da psicologia institucional como se dão as relações nesta equipe e de que forma, através da instituição saúde, norteiam sua atuação no setor. Através da análise dos dados foi possível identificar a ocorrência de processos de autoanálise e autogestão dentro do grupo, que coloca o usuário do serviço como prioridade e o inclui no planejamento de estratégias de trabalho na forma de uma parceria.

## 1 INTRODUÇÃO

O serviço de saúde escolhido para o estudo está inserido em uma unidade de consultas especializadas do SUS, e compreende diversos setores: Centro de Testagem e Aconselhamento (CTA), no qual os usuários podem solicitar testagem rápida para HIV, Sífilis e Hepatites B e C, acesso à Profilaxia Pós Exposição (PEP), e distribuição de preservativos femininos e masculinos; o Serviço de Assistência Especializada em HIV/AIDS (SAE), que presta assistência a usuários que convivem com HIV/AIDS, também realizando ações de prevenção através de uma equipe multidisciplinar; o Ambulatório de Hepatites Virais, que presta atendimento a usuários que convivem com hepatite; o Ambulatório de Tuberculose e Hanseníase, que atende usuários com suspeita ou casos confirmados de tuberculose ou hanseníase, e o Ambulatório de Patologia

Cervical, que atende usuárias encaminhadas com qualquer patologia de colo de útero causadas pelo Papiloma Vírus Humano (HPV).

A equipe realiza reuniões semanais, a fim de realinhar objetivos e estratégias de trabalho, além de discutir as relações entre colegas de equipe. Este trabalho é resultado de vivências de integração do grupo e teve como objetivo identificar por meio da psicologia institucional como se dão as relações neste serviço e de que forma, através da instituição saúde, a equipe norteia sua atuação no setor.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

O movimento institucionalista possui diversas escolas, que se diferenciam pelas diferentes formas com que buscam implementar dois objetivos comuns a todas elas: a autoanálise e a autogestão (BAREMBLITT, 1996). As instituições são lógicas que organizam e guiam o nosso comportamento (CASTORIADIS, 2000), e podem ser expressas formalmente – leis, normas- ou informalmente, de forma verbal. São exemplos de instituições a linguagem, a família, a educação e a religião (BAREMBLITT, 1996). Elas se materializam nas organizações, em uma relação interdependente. A autoanálise consiste na produção de um saber, por parte do grupo, a respeito da forma como vive, e quais são suas demandas.

A autogestão, por sua vez, significa organizar, através dos recursos deste grupo, como serão atendidas suas necessidades. Esta organização, naturalmente, pressupõe uma hierarquização de funções. No entanto, não deve se organizar em relação ao poder de uns sobre os outros, mas sobre a especialização de cada um em relação a cada tarefa, de maneira que as soluções sejam alcançadas de forma mais efetiva. O processo de autoanálise e autogestão é interminável, pois, a partir da reflexão e busca por soluções, alcança-se novos níveis de problematização (BAREMBLITT, 1996). De acordo com Barembritt (1996), há um grupo de pessoas que possuem uma compreensão do funcionamento da sociedade em relação às suas instituições, chamados de experts. Estes, no entanto, ficam a serviço de quem detém o poder, nas mais diversas formas.

E como se dá esta influência? As demandas de um grupo, ou seja, suas necessidades mínimas, são noções produzidas socialmente, e variam entre cada sociedade e dentro delas mesmas. Ocorre então, que os indivíduos passam a acreditar que necessitam da ajuda destes experts para saber do que realmente necessitam, e conseqüentemente não sabem mais resolver o problema sozinhos. Os experts podem

contribuir na forma de uma parceria, uma colaboração, colocando seu conhecimento ao dispor desta comunidade, provocando questionamentos a partir da compreensão de como esta sociedade é dominada, compreendendo que somente eles podem saber suas reais necessidades. Podem utilizar dos seus conhecimentos acerca do que aconteceu no passado e o que foi produzido sobre isso, para ajudar os indivíduos (BAREMBLITT, 1996).

Dentro de uma instituição, há o que se chama função, e funcionamento. Sua função pretende manter a sociedade da forma que está, a favor do instituído, e do organizado, aquilo que já está definido. Já seu funcionamento busca as utopias sociais, ou seja, aquilo que se gostaria que uma sociedade alcançasse, e está a favor de processos instituintes e organizantes, o que pode vir a ser instituído e organizado, movimento, produção de novos saberes. (BAREMBLITT, 1996). Ainda de acordo com o autor, a função dificilmente se apresenta de forma clara, em virtude da mistificação – ilusão ou falta de informação, que acompanhada da exploração e da dominação de uns pelos outros, dificultam o alcance das utopias sociais.

No tocante a atuação do psicólogo institucional, Berger (GUIRADO, 2015) afirma que este profissional deve ter a consciência de um caráter político e social, analisando a instituição em sua totalidade, ou seja, o contexto político, social, econômico, cultural e tantos outros em que se insere esta instituição e seus agentes. Conforme o autor, uma instituição saudável é aquela que consegue discutir seus conflitos e buscar soluções, e não aquelas que não demonstram ter problema algum. O trabalho na saúde, campo de atuação dos profissionais entrevistados neste estudo, implica afeto, que Franco (2015) explica com base na teoria de Spinoza como uma produção de afecções, efeitos causados no corpo por meio dos encontros entre os sujeitos que afetam uns aos outros, de modo que os afetos, sendo positivos ou negativos, podem aumentar ou diminuir nossa potência de agir.

Estes encontros também possibilitam o que Spinoza define como linhas de fuga (FRANCO, 2015), que é a capacidade de ressignificar seu trabalho, a partir das ideias que surgem da relação, como no caso de profissionais de saúde que buscam novas alternativas para atender às demandas dos usuários, exercitando sua criatividade para ir além do que está estabelecido como normas de atendimento. Neste sentido, a micropolítica é forma que cada sujeito encontra de operar mudanças em seu contexto, desde a esfera individual que reverbera para o coletivo e se relacionam ao todo

(macropolítica), (FRANCO, 2015). Essa prática, Merhy (2012) sugere que seja pautada no entendimento de que cada vida vale à pena. Evidentemente, não é possível realizar o trabalho em saúde sozinho, pois para que ele aconteça, é necessária a presença do usuário (MERHY, 2002 apud FARIA, ARAUJO, 2010), de modo que este seja um processo ativo para ambos em que seja possível formar vínculo (FARIA, ARAUJO, 2010).

### **3 METODOLOGIA**

O presente estudo é oriundo de uma prática de estágio do curso de psicologia. Os dados, aqui analisados, foram coletados a partir de uma atividade que teve o intuito de promover a integração e novas formas de relacionamento entre os profissionais que compõem a equipe do serviço. Sendo assim, foi realizada uma pesquisa qualitativa, que conforme Pope e Mays (2009, p.14) pretende “interpretar os fenômenos sociais (interações, comportamentos, etc.) em termos dos sentidos que as pessoas lhes atribuem”. Realizou-se uma pesquisa bibliográfica, que implica a utilização de materiais já publicados sobre o assunto (GIL, 2017), seguida da aplicação de um questionário aos membros da equipe do Serviço, composta por médicas, enfermeiras, técnicas de enfermagem, psicólogas e estagiárias, que continham as seguintes perguntas: Descreva em suas palavras o que é o Serviço tendo em mente 1) O alcance ou não dos objetivos do serviço, 2) De que forma você contribui para que o serviço alcance seus objetivos, 3) A forma como a equipe de profissionais é orientada pelos seus gestores, 4) O convívio da equipe, 5) O suporte recebido pelos profissionais, e 6) O relacionamento da equipe com os usuários do serviço.

As perguntas foram elaboradas em parceria com a gestão, e acordadas com a equipe como um instrumento para iniciar a conversa em uma das reuniões semanais. Os questionários foram respondidos de forma anônima e espontânea, e depositados em uma caixa, somente as duas gestoras fizeram questão de se identificar. Os dados foram analisados por meio de análise de conteúdo, técnica que busca identificar o significado de um discurso a partir do que está explícito e também do que está latente, produzindo inferências que deverão estar embasadas teoricamente (CAMPOS, 2004).

#### 4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nos relatos é possível observar a importância dos processos de autoanálise e autogestão para a equipe, que preza pela troca de experiências e planejamento em conjunto. Uma das gestoras aponta que “São feitas reuniões de equipe semanalmente para trocas e alinhamentos. A coordenação/gerência é acessível e faz escutas individuais quando necessário.”. Outra ressalta que “Gestão participativa com a equipe” e “Discussão em conjunto dos processos de trabalho” norteiam sua prática profissional. Apesar da hierarquização de funções inerente a qualquer serviço, a equipe relata uma gestão acessível e que possibilita autonomia dos membros da equipe, tendo em vista o bom funcionamento do serviço: “Todos são orientados a respeitar alguns preceitos, uma linha de trabalho, mas há muito espaço para que cada um possa fazer do seu jeito, com criatividade e inovação.

O comprometimento com o andamento do serviço também passa por um esforço que vai de encontro a limitações externas e de ritmos de trabalho diferentes entre os membros da equipe. Uma das integrantes trás que procura contribuir “da melhor forma possível, sendo comprometida com minhas atribuições, fazendo mais do que está no meu alcance, me sentindo sobrecarregada.” Outra diz: “Tenho em mente que a maioria se esforça bastante mas fico frustrada com a falta de medicamentos, prejudicando os pacientes e a equipe”. As limitações do Serviço devido à sua dependência de outras organizações e serviços estão presentes na quase totalidade dos relatos. Ainda assim, uma das gestoras aponta que “dentro da estrutura que possui, o serviço atinge seus objetivos, sendo considerado modelo dentro do estado do RS.”

Embora encontre obstáculos para a realização do trabalho, percebe-se que a equipe procura estar em movimento e articulando novas formas de alcançar a população. Ou seja, há aí uma busca pelo instituinte, desde o que pode ser feito individualmente e sugerido ao grupo, em sua micropolítica, até o que se adota como uma nova diretriz de trabalho, em macropolíticas estabelecidas em reunião. Rompendo com o instituído em nossa sociedade, em que muitas vezes o profissional de saúde se coloca em lugar de saber em relação aos que utilizam os serviços, na equipe de infectologia o objetivo é formar vínculo e trazer informação ao paciente. Quando questionada sobre qual seu papel no alcance dos objetivos do serviço, uma das profissionais explica que além de cumprir com suas atribuições, trabalha “organizando o

atendimento para que o usuário possa conhecer seu diagnóstico e tratamento com brevidade.”

Além disso, “a equipe zela por atender bem e facilitar ao máximo a adesão ao tratamento, organizando horários e atendimentos de forma que o usuário possa prejudicar o mínimo possível suas atividades cotidianas’. Esta linha de trabalho visa atrair o usuário ao serviço por meio de uma abordagem humanizada e que considera o indivíduo como um todo. A preocupação com o estabelecimento de uma boa relação com os usuários se reflete em outros depoimentos: “O principal objetivo sempre se torna, na minha opinião, a promoção da saúde. Se o paciente sente que é tratado com carinho, atenção e empatia, a chance de adesão se torna maior, levando a uma melhora significativa desses pacientes, e um outro olhar para sua saúde, sua vida profissional e pessoal.”

Uma integrante da equipe explica que “colocando o usuário como prioridade, procurando parcerias na rede sempre que possível, trocando idéias com colegas no intuito de buscar as melhores alternativas de intervenção, tentando superar as dificuldades e estar em constante atualização/melhoria.”busca alcançar os objetivos do serviço no que toca à sua área profissional. Sobre o relacionamento com os usuários “como em qualquer serviço temos pacientes com maior afinidade e aqueles que acham que precisam de prioridade no atendimento, que com agressividade conseguem tudo o que desejam, mas tirando isso o relacionamento é bom”. Outra reflete que “ainda poderia ser melhor, pois em alguns casos percebo que alguns colegas se limitam a atender apenas a demanda que lhe compete, quando poderia ter um olhar mais integral e prestativo [...]”. Mesmo assim: “Acredito que temos um bom vínculo com o usuário visto os ‘presentinhos’ que ganhamos e os elogios. A repercussão de quando voltamos das férias”.

É possível identificar, então, a colaboração entre equipe e usuário no fazer da saúde. Já acerca do relacionamento da equipe, é relatado: “A equipe em sua maioria é bastante harmônica e comprometida, o que impacta diretamente nos resultados”. No entanto, há quem observe que “[...] falta um pouco de visão e compreensão de alguns colegas que não dão suporte nas horas em que o serviço fica mais agitado.” Estas reflexões apontam para a capacidade de problematização dos processos de trabalho dentro da equipe, de maneira que se dão conta que poderiam ir além em suas potencialidades e executar o trabalho com ainda mais excelência. Pode-se apreender que

a instituição saúde, para os membros deste serviço se resume a cinco palavras: cuidado, atenção, comprometimento, informação e conhecimento.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio deste estudo, foi possível identificar que ocorrem processos de autoanálise e autogestão dentro da equipe do serviço, que preza por constante atualização e discussão dos processos de trabalho e comunicação entre o grupo. Há uma colaboração entre equipe e usuário, sendo este último a prioridade quando se pensa a prática da saúde no serviço. No cotidiano do trabalho, os saberes parecem circular em favor de novas construções e possibilidades, e os agentes deste movimento são conscientes de seu papel enquanto detentores de um conhecimento que pode promover o bem estar social, e organizam sua prática de modo a levar informação aos pacientes. Para um próximo estudo, sugere-se uma abordagem que alcance maior quantidade de membros da equipe, investigando mais profundamente a instituição saúde dentro do serviço.

## 6 REFERÊNCIAS

- BAREMBLITT, G. F. **Compêndio de análise institucional e outras correntes: teoria e prática.** 2 ed. Rio de Janeiro: Rosa dos Tempos, 1996.
- CAMPOS, C. J. G. MÉTODO DE ANÁLISE DE CONTEÚDO: ferramenta para análise de dados qualitativos no campo da saúde. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 57, n. 5, p. 611-614, 2004.
- CASTORIADIS, C. **A instituição imaginária da sociedade.** 5 ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1982.
- FARIA, H. X., ARAUJO, M. D. Uma Perspectiva de Análise Sobre o Processo de Trabalho em Saúde: produção do cuidado e produção de sujeitos. **Saúde e Sociedade**, v.19, n. 2, p. 429-439, 2010.
- FRANCO, T. B. Trabalho criativo e cuidado em saúde: um debate a partir dos conceitos de servidão e liberdade. **Saúde e Sociedade**, v. 24, n.1, p. 102-114, 2015.
- GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa.** São Paulo: Atlas, 2017.
- GUIRADO, M. **Psicologia Institucional.** 2 ed. São Paulo: E. P. U., 1987.
- MERHY, E. Saúde e Direitos: tensões de um SUS em disputa, molecularidades. **Saúde e Sociedade**, v.21, n. 2, p. 267-279, 2012.

POPE, C. MAYS, N. **Pesquisa qualitativa na atenção à saúde**. 3 ed. Porto Alegre: Artmed., 2009.