

# IX SEMINÁRIO DE PRÁTICA DE PESQUISA EM PSICOLOGIA

ISSN: 2317-0018

Universidade Estadual de Maringá

23 a 24 de Janeiro de 2020

## **APONTAMENTOS SOBRE A COMUNICAÇÃO NA EQUIPE INTERPROFISSIONAL NA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA, NA ATENÇÃO BÁSICA**

Ellen Schwellberger Schaffland, (Departamento de Psicologia, Universidade Estadual de Maringá, Maringá-Paraná, Brasil); Prof<sup>ª</sup> Dra. Roselania Francisoni Borges (Departamento de Psicologia, Universidade Estadual de Maringá, Maringá-Paraná, Brasil).

contato: ra102335@uem.br

**Palavras-chave:** Sistema Único de Saúde. Saúde Pública. Atenção Básica. Estratégia Saúde da Família. Comunicação.

No Brasil, após o regime militar (1964-1985), as discussões em torno da saúde pública tornaram-se bastante presentes na *Constituição Cidadã* de 1988, o que permitiu debates que geraram a Lei nº 8.080, de 1990, conhecida como a Lei do Sistema Único de Saúde (SUS) (SCARCELLI; JUNQUEIRA, 2011). Com essa Lei, diversos avanços foram propostos, como a universalidade, a equidade e a integralidade do cuidado, todos baseados no direito ao acesso a serviços de saúde no SUS.

Esses princípios seriam executados pelo SUS por meio da descentralização, por exemplo. Essa ocorre de modo gradual e distribui o poder de maneira mais ampla para os municípios (CARVALHO, 1993). Além de descentralizado, o serviço é gratuito e trabalha pela profilaxia, pela busca da prevenção. Outro aspecto fundamental para o SUS é seu caráter gratuito e estatal, que respeitaria o sujeito em sua complexidade. Desse modo, o usuário do sistema seria visto não apenas como um conjunto de doenças, mas sim, um indivíduo inserido em determinado contexto social e econômico.

Para tratar esse sujeito multifacetado, surgiu a demanda de diversos profissionais distintos, gerando a equipe interdisciplinar, produzindo uma integração no trabalho pelo compartilhamento de informações (LEITE; VELOSO, 2008). Essa forma de trabalho engloba diferentes profissionais da área da saúde, pretendendo assim, visar a totalidade do usuário. A interdisciplinaridade, não traz vantagens somente aos usuários, mas também às relações de trabalho, pois gera entre os profissionais, uma relação, em teoria, mais horizontal.

# IX SEMINÁRIO DE PRÁTICA DE PESQUISA EM PSICOLOGIA

ISSN: 2317-0018

Universidade Estadual de Maringá

23 a 24 de Janeiro de 2020

A interdisciplinaridade pode ser compreendida como uma forma “[...] de colaboração entre diversas áreas de saber e de conhecimento em projetos que envolvem tanto as diferentes disciplinas acadêmicas quanto as práticas não científicas e que incluem atores e instituições diversas” (LEITE; VELOSO, 2008, p.378). Contudo, essa concepção de trabalho integrado ainda não é executada de maneira eficaz. Isso decorre de diversos fatores, como a falta de compreensão da importância da equipe por meio da ausência de discussão/reflexão sobre essas questões durante a formação acadêmica ou técnica dos profissionais (SCARCELLI; JUNQUEIRA, 2011).

Além disso, muitos profissionais sentem-se despreparados, após sair dos centros acadêmicos, justamente pela formação tecnicista e fragmentada. Isso porque ainda há falhas na relação entre políticas públicas e o âmbito acadêmico, gerando, assim, um grupo composto por profissionais atuando com seus diversos saberes sem, contudo, conseguirem interligar esses conhecimentos e formar e atuar como uma equipe multidisciplinar.

Essa concepção de equipe é definida por Japiassu como “[...] uma simples justaposição, num trabalho determinado, dos recursos de várias disciplinas, sem implicar necessariamente um trabalho de equipe e coordenado” (apud LEITE; VELOSO, 2008, p.378). Desse modo, apesar de haver vários profissionais no SUS, em geral, não há a realização eficaz do conceito de equipe, não havendo, dessa forma, troca de experiências e de saberes.

Essas problemáticas podem ser observadas em diversas esferas do SUS, como na *Estratégia Saúde da Família* (ESF). Esta surgiu em 1993 com o nome o de *Programa de Saúde da Família* (PSF) com o objetivo de humanizar a saúde, ampliando a relação com a comunidade. A exigência mínima de profissionais são os da área da enfermagem, tanto enfermeiro, quanto auxiliares de enfermagem, um médico e agentes comunitários de saúde. Outra característica do Programa é a maior aproximação entre as questões de saúde e a família. De tal modo, no ESF faz-se necessário um trabalho interdisciplinar para que a população seja atendida de maneira plena (OLIVEIRA; SPIRI, 2006).

O PSF e, posteriormente, a ESF tem como base o princípio da Atenção Básica (AB), que atualmente é regulamentada como Política Nacional de Saúde pela Portaria nº 2.436, de 21 de setembro de 2017 (BRASIL, 2017). De acordo com a Artigo 2º

# IX SEMINÁRIO DE PRÁTICA DE PESQUISA EM PSICOLOGIA

ISSN: 2317-0018

Universidade Estadual de Maringá

23 a 24 de Janeiro de 2020

[...] Atenção Básica é o conjunto de ações de saúde individuais, familiares e coletivas que envolvem promoção, prevenção, proteção, diagnóstico, tratamento, reabilitação, redução de danos, cuidados paliativos e vigilância em saúde, desenvolvida por meio de práticas de cuidado integrado e gestão qualificada, realizada com equipe multiprofissional e dirigida à população em território definido, sobre as quais as equipes assumem responsabilidade sanitária (BRASIL, 2017, s/p).

A AB tem como local de execução a Unidade Básica de Saúde (UBS), que tem a meta atender até 80% das demandas de saúde dos seus usuários. Nas UBSs, são realizados diversos atendimentos, entre eles: médicos, farmacêuticos, odontológicos. Além disso, também há a promoção da profilaxia por meio do incentivo as atividades físicas e atividades em grupo (SÃO PAULO, 2013).

Apesar dessa proposta ampla, ainda há o desenvolvimento de problemáticas, tanto na Estratégia Saúde da Família, quanto na Atenção Básica, de maneira geral. Nesse caso, a falta de comunicação, tanto nas relações verticais (entre diferentes hierarquias) como nas horizontais (entre funcionários do mesmo nível hierárquico) existentes nas equipes pode ser um empecilho ou gerar dificuldades no atendimento e na resolubilidade. Tendo em conta tais questões, o objetivo geral dessa pesquisa é conhecer a dinâmica da comunicação de uma equipe da ESF de uma Unidade Básica de Saúde (UBS) do município de Maringá-PR.

Esse trabalho foi pautado em uma pesquisa de campo de caráter qualitativo executada por meio do uso de um questionário desenvolvido com profissionais de uma equipe da ESF da referida UBS. Participaram desta pesquisa: um enfermeiro, um auxiliar de enfermagem-técnico, três agentes comunitários de saúde (nas outras três equipes da UBS também há esse mesmo número de agentes) e um médico.

Por meio de quatro categorias temáticas foi possível elaborar apontamentos acerca da comunicação entre a equipe entre si. Tais temáticas foram: Conceitos e Forma de Atuação na Estratégia de Saúde da Família, Facilidades e Dificuldades de Desempenho da Função, O Papel da Comunicação na Equipe e as Estratégias de Comunicação mais Utilizadas. Houve a elaboração de análises acerca das respostas obtidas.

Através da conceituação da Estratégia Saúde da Família é possível compreender o que tal serviço tem o potencial de estabelecer a promoção da saúde. Essa estratégia apresenta como objetivo:

# IX SEMINÁRIO DE PRÁTICA DE PESQUISA EM PSICOLOGIA

ISSN: 2317-0018

Universidade Estadual de Maringá

23 a 24 de Janeiro de 2020

[...] promover a qualidade de vida da população brasileira e intervir nos fatores que colocam a saúde em risco, como falta de atividade física, má alimentação e o uso de tabaco. Com atenção integral, equânime e contínua, a ESF se fortalece como uma porta de entrada do Sistema Único de Saúde (SUS) (BRASIL, 2013, s/p).

Além desse conceito amplo de ser humano, a equipe pesquisada possui vínculos consolidados, o que permite a empatia entre seus membros. Através da empatia, o vínculo entre usuário e profissional pode ser realizado de maneira mais humanizada. Por meio da empatia como sintonia emocional, é possível perceber e compreender os sentimentos do outro, interessando-se por suas demandas emocionais. Além disso, ao ser empático durante o atendimento, previne-se, identifica-se e são satisfeitas as necessidades do usuário. Ao compreender o indivíduo em sua complexidade, é possível respeitá-lo em sua singularidade.

Em relação às suas funções, os profissionais apresentaram pontos de vista distintos. Para alguns, seu trabalho é realizado de maneira efetiva, por meio de estratégias desenvolvidas por eles, como o estabelecimento e cumprimento pleno de metas, a comunicação efetiva incentivada pelo líder da equipe. Em contrapartida, outros participantes argumentaram que trabalho é dificultado pela grande demanda e pela ausência de organização dos serviços em geral, além das dificuldades impostas pelo gestor.

A comunicação tem um importante papel na equipe, e pode ser definida como o“ [...] uma necessidade humana de expressão e relacionamento e tem como objetivo o entendimento entre os homens [...]” (OLIVEIRA, 2005, p.5). Essa é consolidada por meio de reuniões de equipe e comunicações por meio de aspectos verbais, como a fala e não verbais como os avisos.

Por meio dessas análises foram produzidas conclusões, tais como: a importância do vínculo entre a equipe para que a comunicação seja efetiva. Isso porque a equipe participante do estudo possui anos de convivência. Além disso, evidenciou-se a relevância da abertura dos profissionais a ouvir opiniões alheias, tanto em aspectos positivos, quanto críticos.

Outra questão fundamental foi o papel do líder, que permite uma comunicação mais ampla e eficiente, ao propiciar um ambiente onde os demais profissionais se sintam confortáveis para expor suas demandas e opiniões. Além dos manejos formais de

# IX SEMINÁRIO DE PRÁTICA DE PESQUISA EM PSICOLOGIA

ISSN: 2317-0018

Universidade Estadual de Maringá

23 a 24 de Janeiro de 2020

comunicação, como as reuniões, por exemplo, houve um destaque nos aspectos informais, como as conversas constantes entre eles, inclusive, via *whatsapp*, e sua abertura ao diálogo.

## Referências

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº 2.436, de 21 de setembro de 2017**. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes para a organização da Atenção Básica, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Brasília –DF, 2017. Acesso em: 09 nov. 2018.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Estratégia Saúde da Família (ESF)**, 2013. Disponível em: <http://www.saude.gov.br/acoes-e-programas/saude-da-familia>. Acesso em: 06 ago. 2019.

CARVALHO, G.C.M. O momento atual do SUS... A ousadia de cumprir e fazer cumprir a lei. **Saúde Soc.**, v. 2, 1, 1993, p. 9-24. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-12901993000100003](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-12901993000100003). Acesso em: 20 nov. 2018.

LEITE, R.F.B; VELOSO, T.M.G. Trabalho em Equipe: Representações Sociais do PSF. **Psicologia: Ciência e Profissão**, São Paulo, v. 28, n.2, p. 374-379, 2008. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-98932008000200012&script=sci\\_abstract&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-98932008000200012&script=sci_abstract&tlng=pt). Acesso em: 09 out. 2018.

OLIVEIRA, S. de F. Monografia (pós-graduação em Administração Judiciária). Universidade do Grande Rio, 2005. **Ruídos na comunicação**. Disponível em: [http://www.tjrj.jus.br/c/document\\_library/get\\_file?uuid=5c892ab1-8bfa-4d23-982c-d495ba96dbc0&groupId=10136](http://www.tjrj.jus.br/c/document_library/get_file?uuid=5c892ab1-8bfa-4d23-982c-d495ba96dbc0&groupId=10136). Acesso em: 27 set. 2019.

OLIVEIRA, E.M de; SPIRI, W.C. Programa Saúde da Família: a experiência de equipe multiprofissional. **Rev Saúde Pública**, Botucatu, v. 40, n. 4, p.727-733, 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rsp/v40n4/25.pdf>. Acesso em: 20 nov. 2018.

SÃO PAULO. Secretaria do Estado da Saúde. **Atenção Básica**. São Paulo, s/d. Disponível em: <http://www.saude.sp.gov.br/ses/perfil/gestor/atencao-basica/>. Acesso em: 07 out. 2018.

SCARCELLI, I.R; JUNQUEIRA, V. O SUS como Desafio para a Formação em Psicologia. **Psicologia: Ciência e Profissão**, São Paulo, v. 31, n. 2, p. 340-357, 2011. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S141498932011000200011&script=sci\\_abstract&tlng=t](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S141498932011000200011&script=sci_abstract&tlng=t). Acesso em: 20 nov. 2018.