

# CUIDADO É FUNDAMENTAL

Escola de Enfermagem Alfredo Pinto – UNIRIO

REVISÃO

DOI: 10.9789/2175-5361.rpcfo.v15.12655

## O TRABALHO DE CUIDADORES EM SERVIÇOS RESIDENCIAIS TERAPÊUTICOS: REVISÃO DE ESCOPO

*Work process of caregivers in residential therapeutic services: scope review**El trabajo de los cuidadores em los servicios residenciales terapêuticos: revisión del alcance*Carolina Jéssica Salado<sup>1</sup> Márcia Aparecida Ferreira de Oliveira<sup>2</sup> Marilia Mastrocolla de Almeida Cardoso<sup>3</sup> Júlia Carolina de Mattos Cerioni Silva<sup>4</sup> Caroline Ballan<sup>5</sup> 

### RESUMO

**Objetivo:** mapear produções nacionais e internacionais, relacionadas ao processo de trabalho de cuidadores em Serviços Residenciais Terapêuticos. **Método:** revisão de escopo realizada em bases de dados selecionadas e no buscador Google Acadêmico, de agosto a setembro de 2019. **Resultados:** foram identificadas 452 referências nas bases PUBMED e LILACS/BVS e 8.910 referências no Google Acadêmico. Após critérios de inclusão e exclusão, 10 artigos compuseram o estudo. Com base na Teoria de Processo de Trabalho em Saúde, três categorias foram definidas para análise da amostra encontrada. **Conclusão:** identificou-se que a equipe de cuidadores concentra sua ação sobre o objeto de trabalho, referido predominantemente como as pessoas moradoras da casa, utilizando instrumentos, ainda pouco elaborados, para a finalidade de ampliar autonomia e a gestão de conflitos no desafio da (re)inserção social e comunitária.

**DESCRITORES:** Cuidadores; Serviços de saúde mental; Desinstitucionalização; Fluxo de trabalho; Habitação.

<sup>1,2,4,5</sup>Universidade de São Paulo, São Paulo, Brasil.

<sup>3</sup>Faculdade de Medicina de Botucatu, São Paulo, Botucatu, Brasil.

Recebido em: 30/03/2023; Aceito em: 25/07/2023; Publicado em: 30/11/2023

**Autor correspondente:** Júlia Carolina de Mattos Cerioni Silva [jucarol80@usp.br](mailto:jucarol80@usp.br)

**Como citar este artigo:** Salado CJ, Oliveira MAF, Cardoso MMA, Silva JCMC, Ballan C. O trabalho de cuidadores em serviços residenciais terapêuticos: revisão de escopo. R Pesq Cuid Fundam [Internet]. 2023 [acesso ano mês dia];15:e12655 Disponível em:

<https://doi.org/10.9789/2175-5361.rpcfo.v15.12655>



## ABSTRACT

**Objective:** to map national and international productions, related to the work process of caregivers in Therapeutic Residential Services. **Method:** scoping review conducted in selected databases and Google Academic search engine, from August to September 2019. **Results:** 452 references were identified in the PUBMED and LILACS/BVS databases and 8,910 references in Google Scholar. After inclusion and exclusion criteria, 10 articles composed the study. Based on the Health Work Process Theory, three categories were defined for analysis of the sample found. **Conclusion:** it was identified that the team of caregivers focus their action on the object of work, predominantly referred to as the people living in the house, using tools, still little developed, for the purpose of expanding autonomy and conflict management in the challenge of social and community (re)insertion.

**DESCRIPTORS:** Caregivers; Mental health services; Deinstitutionalization; Workflow; Housing.

## RESUMEN

**Objetivos:** mapear producciones nacionales e internacionales, relacionadas con el proceso de trabajo de cuidadores en Servicios Residenciales Terapéuticos. **Método:** revisión de alcance realizada en bases de datos seleccionadas y en el motor de búsqueda Google Scholar, de agosto a septiembre de 2019. **Resultados:** se identificaron 452 referencias en las bases de datos PUBMED y LILACS/BVS y 8.910 referencias en Google Académico. Después de los criterios de inclusión y exclusión, 10 artículos compusieron el estudio. Con base en la Teoría del Proceso de Trabajo en Salud, se definieron tres categorías para análisis de la muestra encontrada. **Conclusión:** se identificó que el equipo de cuidadores centra su acción en el objeto de trabajo, predominantemente referido a las personas que viven en la casa, utilizando instrumentos, aún poco desarrollados, con el propósito de ampliar la autonomía y la gestión de conflictos en el desafío de la (re)inserción social y comunitaria.

**DESCRIPTORES:** Cuidadores; Servicios de salud mental; Desinstitucionalización; Flujo de trabajo; Vivienda.

## INTRODUÇÃO

A reestruturação do modelo psiquiátrico tem como foco o modelo territorial, comunitário e em redes de atenção à saúde, por meio de políticas públicas que regulamentam serviços e práticas que incidem sobre os determinantes sociais de saúde mental, ampliando o acesso e a qualidade das ações psicossociais na perspectiva dos direitos humanos.<sup>1</sup>

As Redes de Atenção Psicossocial (RAPS), intersetoriais, inseridas na comunidade, objetivam a (re)inserção socioeconômica e cultural das pessoas com problemas de saúde mental, na estruturação das práticas de cuidado em liberdade no SUS;<sup>2</sup> orientadas pela Desinstitucionalização e Reabilitação Psicossocial,<sup>3</sup> onde os Serviços Residenciais Terapêuticos (SRT) se ocupam do eixo habitat/morar como direito de pessoas moradoras de hospitais psiquiátricos.

Existem diferentes experiências em relação ao funcionamento e organização desses modelos de SRT, tanto no Brasil como em outros países, variando na composição do corpo institucional, número de pessoas moradoras e organização das demandas de cuidado. Uma dessas experiências é a Canadense que, a partir da década de 1960, inicia o seu processo de desinstitucionalização, mobilizados pela reabilitação de valorização das habilidades, esse país propôs a criação de diferentes modalidades de moradia, estruturadas para os diferentes graus de autonomia: pequenos pavilhões, família de acolhimento, casa de transição, apartamentos supervisionados, apartamentos satélites, e finalmente alojamentos autônomos.<sup>4</sup>

A partir dos anos 2000, inicia-se no Canadá, assim como no Brasil,<sup>5</sup> um movimento para o acesso à moradia como direito social e fundamental, apontando a necessidade de convergência do acompanhamento e suporte variável, no plano singular, com

ações intersetoriais visando o acesso a moradias comunitárias, garantidas no plano estrutural dos governos.<sup>4</sup>

O acesso à moradia (com acompanhamento singular e comunitário) passa a ser compreendido como o exercício da cidadania. As dificuldades e as necessidades dos serviços de saúde e da população com relação à moradia exigem variadas modalidades de serviços, ampliando as possibilidades do aspecto do morar/habitar e aprimorando as políticas públicas.<sup>3,5</sup>

Considerando a mudança do paradigma da atenção em Saúde Mental no Brasil, equipes multiprofissionais são necessárias, com profissionais de diferentes áreas envolvidos no trabalho em Rede, entre eles um grupo singular de novos trabalhadores: cuidadores.<sup>6</sup>

A Classificação Brasileira de Ocupações – CBO, sob o código 5162, define cuidador(a) como alguém que “cuida a partir dos objetivos estabelecidos por instituições especializadas ou responsáveis diretos, zelando pelo bem-estar, saúde, alimentação, higiene pessoal, educação, cultura, recreação e lazer da pessoa assistida”.<sup>7</sup>

Considerando os SRT, o cuidador é parte fundamental do processo de trabalho, com importante impacto na execução das propostas desses serviços,<sup>8</sup> sua atuação no cuidado cotidiano é fator operante para o cuidado biopsicossocial e efetivação do direito à saúde a uma população que, devido às barreiras impostas pela institucionalização, tem sua autonomia limitada nos aspectos físicos, psíquicos e sociais.

Reflexões sobre as dificuldades na expansão dos SRT apontam entraves de ordem política, de gestão e conhecimento especializado por partes das equipes para sustentar o acompanhamento das pessoas moradoras,<sup>9</sup> o que aponta ser imprescindível ampliar evidências científicas que orientem processos de trabalho e políticas de educação permanente nesse campo.

Estudo realizado com cuidadores identificou que eles operam a partir de um saber leigo, orientando sua prática pelos sentimentos, senso comum e experiência de vida, sem contar com saber teórico.<sup>10</sup> Ainda que se formação técnica, considerando a intensidade do cuidado cotidiano ao qual estão voltados, esses profissionais têm a difícil tarefa, por vezes parental, de trabalhar com o objetivo de proteger as pessoas as quais cuidam das práticas psiquiátricas asilares, instituídas à séculos, arraigadas no senso comum ainda hegemônico na sociedade sobre o louco e a loucura.<sup>11</sup>

Considerando a importância dos SRTs na reforma psiquiátrica no Brasil, principalmente no que se refere ao processo de desinstitucionalização, expressos no fechamento de cerca de 80 mil leitos psiquiátricos,<sup>12</sup> proporcionando a liberdade para pessoas com longas internações pela vida, os cuidadores têm papel fundamental nesse serviço. Esta revisão de escopo teve como objetivo mapear produções nacionais e internacionais, relacionadas ao processo de trabalho de cuidadores em Serviços Residenciais Terapêuticos.

## MÉTODO

A Revisão de escopo foi escolhida para mapear a literatura relevante do tópico de interesse,<sup>13</sup> possibilitando sintetizar e resumir o conhecimento sobre o tema, com rigor metodológico proposto pela abordagem do JBI.<sup>14-15</sup>

A estratégia PCC (População, Conceito e Contexto) foi utilizada como referência para responder a pergunta de revisão: “O que tem sido produzido sobre o trabalho de cuidadores em Serviços Residenciais Terapêuticos?”.

A população se refere aos cuidadores, ou seja, profissionais que têm como trabalho o cuidado biopsicossocial com pessoas que apresentam baixa ou nenhuma autonomia nos aspectos físicos, psíquicos e/ou social. Como conceito, foram considerados os estudos que abordassem o trabalho na área da saúde mental ou deficiência mental. O contexto ficou restrito às residências terapêuticas no Brasil, que se referem a casas inseridas na comunidade para moradia de ex-moradores de hospitais psiquiátricos ou serviços similares em outros países do mundo.

As bases de dados escolhidas para a pesquisa foram a PUBMED, LILACS/BVS e Google Acadêmico, sendo a primeira escolhida por ser uma importante base de dados internacional e a segunda por ser uma referência na literatura nacional e na América Latina. A escolha pelo Google Acadêmico se deu com o objetivo da ampliação da busca de artigos nacionais.

Os descritores utilizados na estratégia de busca foram selecionados a partir das bases: Descritores em Ciências da Saúde (DeCS) e Medical Subject Headings (MeSH). Foram considerados os descritores: Cuidador/ *Caregivers/ Health Personnel/* M01.085/ M01.526.485.200/ N02.360.200; Trabalho/*Health Workforce/ Health Occupations Manpower/ Health Manpower/*Mão de obra em saúde/ *Fuerza Laboral en Salud/* N02.350/ N04.452.525.500/ N05.300.420.400/ SH1.030.020.020/ SP1.011.117.133/ VS3.004; Serviço Residencial Terapêutico/ *Serviços de Saúde Mental/ Mental Health Services/ Servicios de Salud Mental/ Residential Facilities/ Assisted Living Facilities/ Assisted Living Facility/*

*Group Home/ Halfway Houses/ Community Mental Health Services/* F04.408/ N02.421.461/ SP2.031.267/ N02. Em algumas das estratégias de buscas optou-se por usar a palavra desinstitucionalização/ *deinstitutionalization* com o objetivo de ampliar a possibilidade de busca relacionada aos contextos dos SRT.

A partir da combinação dos descritores foram elaboradas sete estratégias de buscas, empregadas nas bases de dados entre agosto a setembro de 2019. Foram selecionados estudos publicados entre os anos 2000 e 2019, sendo o ano 2000 utilizado como referência pela homologação da Portaria nº 106/GM/MS que cria os Serviços Residenciais Terapêuticos e ano de 2019 o vigente na pesquisa.<sup>16</sup> Com o objetivo de se obter evidências cientificamente mais robustas, não foram incluídos estudos de caso, estudos de revisão, dissertações, teses nem artigos teóricos. Também se optou por não incluir literatura cinzenta, devido ao grande volume de publicações encontradas nas bases. Foram incluídos artigos científicos publicados com abordagem qualitativa, quantitativa e mistas, publicados nos idiomas inglês, espanhol ou português.

Após a pesquisa nas bases de dados foi realizada uma primeira seleção dos estudos com a leitura dos títulos e resumos. A fase seguinte, envolveu a leitura na íntegra de todos os artigos selecionados. Ambas etapas foram desenvolvidas por dois revisores independentes (CJSS e JCMCS). Em caso de discordância, as dúvidas foram levadas para um terceiro revisor (MAFO).

Um instrumento para extração dos dados foi elaborado pelas revisoras e feito um teste piloto, com os seguintes dados: autor/ano, país, metodologia, método, tipos de estudos, objetivos dos estudos, população, conceito e contexto.

Os dados relacionados ao trabalho dos cuidadores foram categorizados como: objeto, instrumento, finalidade, problemas e/ou facilitadores.

O objeto refere-se sobre o que trabalhadores incidem a sua força, atenção e ação; é importante destacar que o objeto de trabalho não é um objeto natural que existe por si só, mas é recortado por um olhar, que contém um projeto de transformação, com uma finalidade. A finalidade contempla, portanto, em sua essência uma intencionalidade, que é por sua vez direcionada por uma perspectiva, um objetivo, um projeto.<sup>17</sup> O objeto e a finalidade estão associados e serão executados por um determinado agente, sobre um determinado objeto, por meio de um instrumento. O instrumento de trabalho é um complexo de coisas que os trabalhadores inserem entre si mesmo e objeto de trabalho e lhe serve para dirigir sua ação.<sup>18</sup>

Nessa pesquisa o agente de ação refere-se a cuidadores e os objetos a tudo sobre o qual eles devem agir para que o SRT cumpra sua função, como serviço comunitário de saúde mental, com a função de contribuir para desinstitucionalizar, na perspectiva na Reabilitação Psicossocial.

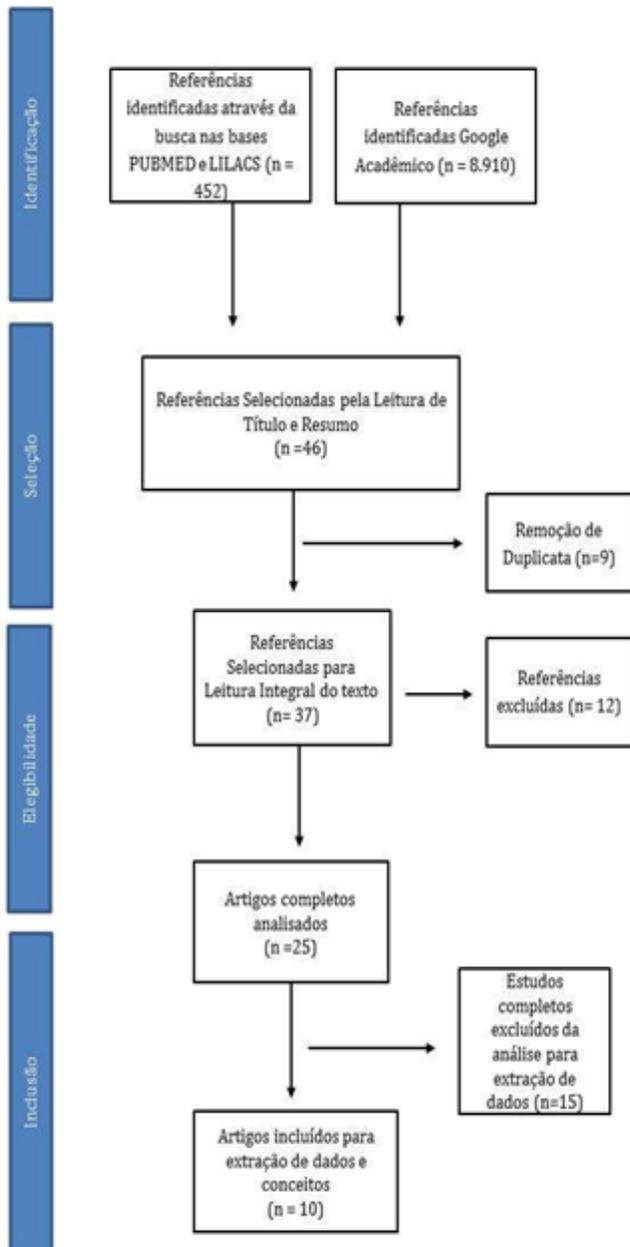
As categorias Objeto, Instrumento e Finalidade referem-se à Teoria de Processo de Trabalho em Saúde de Mendes e Gonçalves, e as categorias Facilitador ou Problemática, foram propostas, com o objetivo de identificar potencialidades ou desafios a respeito do trabalho dos cuidadores e, consequentemente, na qualidade dos cuidados prestados aos moradores analisados com o olhar teórico da Reabilitação Psicossocial.<sup>17</sup>

## RESULTADOS

Foram identificados 452 registros nas bases PUBMED e LILACS/BVS e 8.910 no Google Acadêmico. Após leitura de títulos e resumo, considerando os critérios de inclusão e a retirada de artigos duplicados, o número de estudos pesquisados e incluídos foram 37.

Das 37 referências, 12 foram inicialmente excluídas sem a leitura completa, por não serem artigos científicos, ou por ausência de texto completo, sendo realizada a leitura integral de 25 artigos conforme o fluxograma Prisma apresentado na Figura 1.

**Figura 1** - Fluxograma do processo da revisão adaptado da declaração *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses* (PRISMA).<sup>14</sup> São Paulo, SP, Brasil, 2022.



Fonte: Autores da pesquisa

### Caracterização dos estudos

Os países que compuseram os 10 artigos selecionados para extração dos dados a respeito do trabalho de cuidadores nesta pesquisa, foram: 60% nacionais (Brasil)<sup>19-24</sup> e 40% internacionais (Irlanda, Itália, China e Bélgica).<sup>25-28</sup> Com relação aos anos de publicação, os dois artigos mais antigos, 2004<sup>28</sup> e 2008,<sup>27</sup> referem-se a produções internacionais, respectivamente Bélgica<sup>28</sup> e China.<sup>27</sup> Em seguida, o ano de 2009 conta com dois dos artigos encontrados, sendo um da Itália<sup>26</sup> e o outro do Brasil.<sup>21</sup> Um artigo de 2013 refere-se à Irlanda<sup>25</sup>. A predominância de artigos nacionais, parte de 2011, com dois artigos deste ano,<sup>23-24</sup> um de 2018<sup>20</sup> e dois de 2019.<sup>19,22</sup>

Referente ao método, 60% utilizaram métodos mistos com predominância de entrevistas semiestruturadas, associado à observação direta e sistemática, diários de campos, grupos de intervenção e controle, questionários postais, entre outros;<sup>21-27</sup> 40% utilizaram um único método, com entrevista semiestruturada, questionário e aplicação de testes.<sup>19-20,26,28</sup>

Quanto ao objetivo dos estudos, identifica-se que nos artigos nacionais predomina o interesse em conhecer, analisar e trazer reflexões sobre o trabalho dos cuidadores em relação às suas fragilidades, potencialidades, realidades e dificuldades.<sup>19-24</sup> Nos artigos internacionais, em dois deles o objetivo dos estudos refere-se a questões relacionadas ao esgotamento emocional, burnout dos cuidadores<sup>26,28</sup> e em outros dois referem-se a treinamentos para qualificação do trabalho.<sup>25,27</sup>

No Quadro 1 estão caracterizados os estudos incluídos conforme a descrição dos autores, país, método, técnica de coleta e objetivo.

### Caracterização do Trabalho de cuidadores em SRTs:

A caracterização do trabalho desenvolvido pelos cuidadores foi categorizada como objeto, instrumentos e finalidades. Serão apresentados na Figura 2.

Foram identificados como objeto de trabalho as pessoas moradoras da SRT, suas famílias e comunidade. Nos resultados o objeto foi referido, do campo das relações ou subjetividades: brigas e delírios, crise, situações de conflito, ressocialização, preferências e desejos dos moradores, trabalho, entre outras. No campo do concreto-material/corporal o objeto foi descrito como: atividades domésticas, higiene pessoal, medicação, procedimentos de saúde, alimentação, cigarro, verba, etc.

Os instrumentos de trabalho foram definidos como materiais (recursos concretos) ou imateriais (práticas intelectuais e emocionais).<sup>29</sup> Os elementos como dinheiro, comida, cuidado em saúde; passeios e lazer, entre outros, foram caracterizados neste estudo como instrumentos materiais; e o vínculo, a criatividade, a confiança, a relação de respeito, a proximidade, o trabalho em equipe, a empatia, o afeto, as redes sócias, entre outros, como instrumentos imateriais.

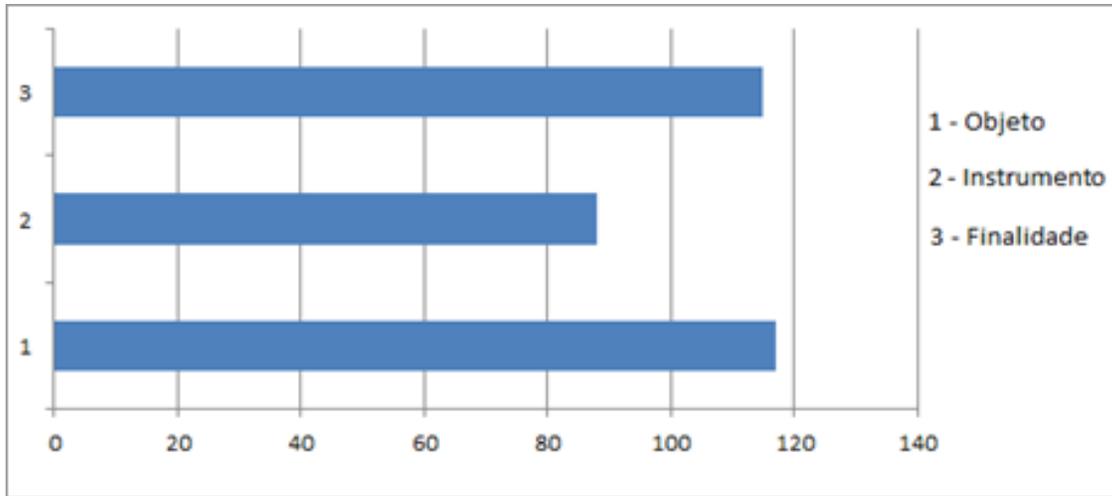
As pessoas trabalhadoras que exerciam a função de cuidadoras da SRT foram identificadas como instrumentos do processo, ou seja, agentes do processo capazes de articular situações e estratégias usadas para a transformação de um objeto, com uma determinada finalidade. Categorizado como instrumento de trabalho, cuidadores são sujeitos da ação, na medida em que participam diretamente do processo de trabalho.<sup>17</sup>

**Quadro 1** - Caracterização dos estudos incluídos segundo país de origem, metodologia, técnica de coleta de dados e objetivo. São Paulo, SP, Brasil, 2022.

Autores	País	Método	Técnica de coleta	Objetivo
Silva et al., 201919	Brasil	Qualitativa, Descritiva-Exploratória	Entrevista semiestruturada	Identificar fragilidades e potencialidades vivenciadas pelos cuidadores.
Lima e Miranda, 201820	Brasil	Qualitativa, descritiva e exploratória	Entrevista semi-estruturada/ Análise Fenomenológica Interpretativa (AFI)	Apresentar uma reflexão sobre o trabalho de cuidadores de saúde inseridos em Residências Terapêuticas (RTs).
Ribeiro Neto e Avellar, 200921	Brasil	Qualitativa	Entrevista semiestruturada/ Observação participante/ Análise Temática	Vivenciar a realidade do trabalho dos cuidadores de uma residência terapêutica (SRT), visando conhecer esta categoria e contribuir para discussões sobre a Reforma Psiquiátrica e a desinstitucionalização da loucura.
Sande e Christovam, 201922	Brazil	Qualitative with ethnographic approach.	Semi-structured interview/ direct and systematic observation	To know how the process of care by the professional caregiver in Therapeutic Residential Service in the municipality of Salvador-BA takes place.
Sande e Christovam, 201922	Brasil	Qualitativa com abordagem etnográfica.	Entrevista semiestruturada / observação direta e sistemática	Conhecer como transcorre o processo do cuidar pelo profissional cuidador em Serviço Residencial Terapêutico no município de Salvador-BA.
Silveira e Santos Junior, 201123	Brasil	Qualitativa	Entrevista semiestruturada, diário de campo e observação sistemática	Conhecer quais as dificuldades enfrentadas pelos profissionais na prática de cuidado delineada a partir do referido serviço e identificar quais são as perspectivas por eles apontadas para os(as) moradores(as).
Sprigli e Costa, 201124	Brasil	Qualitativa	Observação participante/ entrevistas em profundidade/ Etnográfico, com o suporte teórico da Antropologia Interpretativa.	O objetivo deste estudo foi analisar o trabalho de cuidadores de pacientes psiquiátricos, em dois tipos de serviços residenciais terapêuticos
Phadraig, Guerin e Nunn, 201325	Irlanda	Misto – Quanti e Quali, ensaio clínico controlado com randomização	Questionários postais , grupo de intervenção e grupo controle	Avaliar o impacto de um programa de educação em saúde bucal de vários níveis sobre a equipe de atendimento a pessoas com deficiência intelectual
Pedrini et al., 200926	Itália	Quanti e Qualitativo / Amostra de conveniências	Questionário	Este estudo avaliou os níveis e fatores de risco de burnout em uma amostra de profissionais de saúde mental empregados em instalações residenciais psiquiátricas não hospitalares do norte da Itália.
Wong e Wong, 200827	China	Quanti e Qualitativo	Grupo de comparação pré-teste e pós-teste. Participantes de um grupo experimental de um programa de treinamento de seis sessões. Escala de 34 itens foi projetada e usada para medir a eficácia do treinamento da equipe.	O objetivo deste estudo foi examinar a eficácia do treinamento da equipe no aprimoramento das atitudes, conhecimentos e habilidades da equipe residencial, para ajudar os residentes com DI a exercer autonomia.
Van Humbeeck, Van Audenhove e Declercq, 200428	Bélgica	Quantitativa	Aplicação de testes	Examinar a relação entre Emoção Expressa (EE) e a experiência de esgotamento dos profissionais, bem como sentimentos de bem-estar e satisfação no trabalho.

**Source:** Research authors

**Figura 2** - Presença das três categorias de processo de trabalho em saúde. São Paulo, SP, Brasil, 2022.



**Fonte:** Autores da pesquisa

Foi possível identificar por meio da caracterização da finalidade do trabalho dos cuidadores, dois aspectos principais: As finalidades do trabalho referidas pelos cuidadores trazem conceitos teóricos do referencial da Reabilitação Psicossocial; há fragilidade dos instrumentos para as finalidades de Reabilitação Psicossocial.

Considerando que a finalidade do trabalho carrega em si uma intencionalidade, para a caracterização do trabalho de cuidadores é necessária clareza da finalidade do serviço ao qual a análise está sendo feita, ou seja, o referencial teórico que fundamenta o processo de trabalho. Considerando a proposta do SRT, os resultados apontam para a inserção social, o exercício da cidadania de direitos, a construção de projetos de vida singulares e o desenvolvimento da autonomia.

A Figura 3 nos mostra por meio de nuvem de palavras que é possível reconhecer os conceitos de maior prevalência no processo de trabalho, na perspectiva da intensidade em que se apresentam nos estudos, de acordo com as categorias objetos, instrumentos e finalidades.

## DISCUSSÃO

O processo de trabalho de cuidadores de SRT articulados com a Reabilitação Psicossocial, conforme apontam os resultados, estabelecem suas ações com foco na dignidade e qualidade de vida das pessoas moradoras, na perspectiva do exercício da cidadania e aumento do poder contratual nos eixos: habitat e

**Figura 3** - Resultados categorizados em objeto, instrumentos e finalidade do processo de trabalho em saúde. São Paulo, SP, Brasil, 2022.



rede social. Como afirma Saraceno: “É dentro destes cenários que temos o desenrolar das cenas, das histórias, dos efeitos de todos os elementos: dinheiro, afetos, poderes, símbolos, etc. cada um com seu poder de aquisição neste mundo onde, às vezes, somos mais hábeis, mais habilitados ou menos habilitados. E há, também, a “desabilidade” por falta de poder contratual. E é aí que precisamos ser reabilitados, porém, não todos”.<sup>30</sup>

Um aspecto importante refere-se ao fato de que o trabalho se apresenta complexo, envolvendo desde os afazeres domésticos até a mediação da relação dos moradores com a comunidade, o que coloca necessidade de respostas de trabalho também complexas. Foi observado a ausência ou fragilidade de instrumentos para finalidades que envolvem maior complexidade, principalmente para as que se referem a aspectos coletivos e sociais; para o manejo de crises e conflitos, e para as diretrizes de trabalho relacionadas à Reabilitação Psicossocial.

Quando a comunidade é objeto do trabalho aparece alguma dificuldade em encontrar instrumentos. Apesar da ausência de instrumentos para esse campo do trabalho dos cuidadores, este aspecto é entendido como facilitador pois evidencia a necessidade constante de investimento na transformação do paradigma da sociedade sobre a loucura e a sua relação com ela, assim como do lugar social da pessoa com problemas de saúde mental.

As atividades de Vida Diária (AVD) e as atividades domésticas, as experiências pessoais dos cuidadores e a comunicação entre a equipe, são categorizadas como instrumentos de trabalho neste estudo. Os afazeres domésticos são identificados como problemática quando estes ocupam em demasia o tempo de trabalho do cuidador, em detrimento às ações voltadas à reabilitação psicossocial. O uso de sistema de privilégios e infantilização dos moradores como instrumento para lidar com conflitos e situações do dia a dia, são identificados como problemática no desenvolvimento do trabalho dos cuidadores. O exercício da tolerância, o respeito às diferenças e as supervisões institucionais, aparecem como instrumentos facilitadores do trabalho.

O fenômeno psiquiátrico, o sintoma, a doença ou a incapacidade, aparecem como objeto de trabalho, sendo identificados como problemas considerando a minimização dos potenciais dos moradores em relação às questões psiquiátricas. As crises, brigas e situações de conflito geram medos, angústias e preocupações nos cuidadores, evidenciando a ausência de conhecimento prévio para manejo dessas situações. Identifica-se também que lidar com os momentos de crise faz com que os cuidadores se sintam preparados para a função, sendo entendido e categorizado ao mesmo tempo como facilitador e problemática no trabalho.

Em situações de crise, foi identificado como instrumento de trabalho o CAPS; a ação de ajudar as pessoas moradoras da SRT a reconciliar os cuidados ofertados com seus desejos e necessidades; as experiências empíricas; as capacidades próprias e a intuição dos cuidadores.<sup>28</sup>

O aspecto do sofrimento psíquico de cuidadores é identificado como uma problemática, estes, pela dinâmica do trabalho, sofrem com uma ampla gama de comportamentos e atitudes dos moradores, herdadas de longas internações em instituições asilares, como

sintomas positivos, agressão física e verbal. Essas situações podem ser muito graves, difíceis de resolver e duradouras, gerar desapontamentos, insatisfação, frustração e até experimentar o esgotamento.<sup>28</sup>

Em contraponto a motivação é identificada como instrumento e facilitadora do trabalho de cuidadores, porém se faz importante, a reflexão dos aspectos contextuais e de grande subjetividade envolvidos ao se abordar a motivação em contextos de trabalho. É possível perceber que muitas vezes os instrumentos são escolhidos a partir dos próprios valores e experiências pessoais, a equipe de cuidadores recorre a seus próprios valores e padrões de comportamento nas questões diárias das pessoas moradoras da SRT.<sup>27</sup>

Cuidadores referem não apresentarem formação específica para o trabalho e nos dados levantados essa questão não apresenta consensos, aparecendo ora como algo importante ora não. Os cuidadores não veem a formação como algo importante, valorizando o aprendizado empírico para manejo das situações. Consideraram que não tiveram preparação para esse trabalho, mas apesar disto se sentem preparados para o serviço. Por outro lado, referem se beneficiar do apoio e suporte de colegas mais experientes, muitas vezes configurando-se como conversas informais no trabalho ou fora dele.<sup>20</sup>

Dados levantados a partir do resultado da pesquisa trazem que, quando o saber técnico não é adequado ao trabalho, ações potencialmente voltadas para o autoconhecimento, subjetivação, reabilitação dos moradores, podem resvalar para o assistencialismo.<sup>24</sup> Verificam-se também afirmações de que o cuidado concebido como trabalho em equipe, para ser realizado, depende de atributos pessoais, o que se revela na vinculação entre a confiança e o estabelecimento do vínculo necessário ao cuidado, assim como na priorização de qualidades pessoais e relações diretas, em sobreposição às relações mediadas por trabalho e competência técnica. Com relação a esse aspecto, em diversos elementos trazidos, associa-se o trabalho a aspectos altruístas do cuidador como, por exemplo, a aproximação do trabalho “ao cuidado, o carinho e a paciência”.<sup>24</sup>

Aponta-se para a importância da atenção a não reprodução dos instrumentos manicomial no trabalho no SRT. Identificou-se na bibliografia analisada que o acompanhamento das ações, o planejamento em equipe, coordenado por pessoas especialistas, promove as diretrizes deste trabalho. Entende-se que o recurso do coordenador(a) das SRT é apoio e suporte para a equipe de cuidadores, ajudando-os a criar ferramentas de trabalho que favorecem o cuidado oferecido às pessoas moradoras das SRTs. O trabalho em equipe nas redes de atenção à saúde, por ser reconhecido como uma estratégia e ação de processualidade, se apresenta como necessário para a efetividade do trabalho no SRT.

Estudo referente a temática ressaltou a capacitação e treinamento como elementos facilitadores no fortalecimento do trabalho de cuidadores, “identificado mudanças positivas no desempenho da equipe depois que a equipe recebeu treinamento que utilizou várias técnicas instrucionais”.<sup>27</sup> Investir em educação permanente no SUS, também para este segmento de trabalhadoras e trabalhadores, apresenta-se com um potente recurso de fortalecimento e alinhamento do trabalho de cuidadores de SRT.

## CONCLUSÃO

Esta revisão de escopo evidencia que a categoria de cuidadores de serviços residenciais terapêuticos, possuem fragilidades nos instrumentos do processo de trabalho, e estes se relacionam com a fragilidade na formação técnica. Quanto maior a complexidade das necessidades das pessoas moradoras das SRTs, maior a dificuldade de manejo e respostas, apontando-se que por meio da qualificação profissional é possível aprimorar a qualidade de atenção, impactar positivamente na saúde mental das pessoas cuidadoras, na melhora do clima institucional e na relação entre quem cuida e quem mora nas residências terapêuticas.

A gestão dos processos de trabalho tem importância fundamental para a qualidade dos serviços de saúde, do ponto de vista do SRT, considerando os desafios, as complexidades e as especificidades envolvidas nesse serviço, aprofundar esta reflexão é essencial.

A compreensão da moradia como direito e determinante de saúde mental das pessoas, convida à expansão de serviços como o SRT, reconhecidos como uma estratégia da Rede de Atenção Psicossocial no SUS comprometida com a Desinstitucionalização e a Reabilitação Psicossocial, onde qualificar a experiência do Brasil com mais estudos sobre o tema, pode contribuir com o debate no mundo.

## REFERÊNCIAS

1. Saraceno B. Pandemia, Saúde Mental e Democracia. Saúde Redes. [Internet]. 2021 [acesso em 15 de dezembro 2022];7(Supl.1). Disponível em: <https://doi.org/10.18310/2446-48132021v7n1Sup.3591g680>.
2. Silveira MFA, Junior HPOS, Macedo JQ. A Casa é o habitat humano. In: Silveira MFA, Santos Junior HPOS, organizador. Residências terapêuticas: pesquisa e prática nos processos de desinstitucionalização. Campina Grande: EDUEPB; 2011. p. 19-50.
3. Barioni PM. Residências Terapêuticas no “Serviço de Saúde Dr. Cândido Ferreira”: estratégia, avanços e desafios para as Políticas de Saúde Mental em Campinas [Mestrado Profissional em Saúde Coletiva]. São Paulo (Brasil): Coordenadoria de Recursos Humanos, Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo; 2013 [acesso em 15 de junho 2022]. Disponível em: <http://www.saude.sp.gov.br/resources/instituto-de-saude/homepage/mestrado-profissional/paulamontanheirobarioni-dissertacaocompleta.pdf>.
4. Furtado JP, Braga-Campos FC. Problemas de uma casa chamada serviço: buscando novas perspectivas de moradia para portadores de transtorno mental grave. In: Silveira MFA, Júnior HPOS, organizador. Residências Terapêuticas: pesquisa e prática nos processos de desinstitucionalização. Campina Grande: EDUEPB; 2011. p. 49-64.
5. Spink MJP, Martins MHM, Silva SLA, Silva SB. O Direito à Moradia: Reflexões sobre Habitabilidade e Dignidade. 1. Psicol. ciênc. prof. (Online), 1982-3703. [Internet]. 2020 [acesso em 02 de abril 2022];40(e207501). Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1982-3703003207501>.
6. Suiyama RCB, Rolim MA, Colvero LA. Serviços residenciais terapêuticos em saúde mental: uma proposta que busca resgatar a subjetividade dos sujeitos? Saúde Soc. [Internet]. 2007 [acesso em 11 de abril 2022];16(3). Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0104-12902007000300010>.
7. CBO MTE. CBO 5162-20 [home page na internet]. Cuidador em saúde [acesso em 14 jun 2022]. Disponível em: <https://www.ocupacoes.com.br/cbo-mte/516220-cuidador-em-saude>.
8. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Ações Programáticas Estratégicas. Residências Terapêuticas o que são, para que servem. Brasília: Ministério da Saúde; 2004 [acesso em 16 de junho de 2022]. 20 p. Disponível em: <https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/120.pdf>.
9. Furtado JP. A ampliação dos Serviços Residenciais Terapêuticos no Brasil: o que dizem alguns autores. Cadernos IPUB. 2006;12(22):39-5.
10. Araújo LH. O saber e a prática das cuidadoras no contexto da residência terapêutica [Mestrado em Enfermagem]. São Paulo (Brasil): Universidade de São Paulo - Ribeirão Preto; 2014. [acesso em 11 de junho 2022]. Disponível em: <https://teses.usp.br/teses/disponiveis/22/22131/tde-08052015-172157/publico/LUIZHENRIQUEDEARAUJO.pdf>.
11. Cortes HM, Barros S. Reabilitação psicossocial de moradores de um serviço residencial terapêutico. J. nurs. health. [Internet]. 2017 [acesso em 15 de dezembro 2022];7(2). Disponível em: <https://doi.org/10.15210/jonah.v7i2.12313>.
12. Conselho Federal de Psicologia. Mecanismo Nacional de Prevenção e Combate à Tortura. Conselho Nacional do Ministério Público. Ministério Público do Trabalho. Hospitais psiquiátricos no Brasil: Relatório de inspeção nacional. Brasília: CFP, 2019. 128 p.
13. Arksey H, O'Malley L. Scoping studies: towards a methodological framework. Int. j. soc. res. methodol. [Internet]. 2005 [cited 2022 aug 10];8(1). Available from: <https://doi.org/10.1080/1364557032000119616>.

14. Peters MDJ, Godfrey C, McInerney P, Munn Z, Tricco AC, Khalil H. Chapter 11: Scoping Reviews (2020 version). In: Aromataris E, Munn Z (Editors). *JBIM Manual for Evidence Synthesis*. [Internet]. 2020 [cited 2021 oct 15]. Available from: <https://doi.org/10.46658/JBIMES-20-12>.
15. Peters MDJ, Marnie C, Tricco AC, Pollock D, Munn Z, Alexander L, McInerney P, Godfrey CM, Khalil H. Updated methodological guidance for the conduct of scoping reviews. *JBIM Evid Synth*. [Internet]. 2020 [cited 2022 dec 20];18(10). Available from: <https://doi.org/10.11124/JBIES-20-00167>.
16. Ministério da Saúde (BR). Portaria nº 106, de 11 de fevereiro de 2000. Criar os Serviços Residenciais Terapêuticos em Saúde Mental, no âmbito do Sistema Único de Saúde, para o atendimento ao portador de transtornos mentais [Internet]. Brasília: Ministério da Saúde; 2000 [acesso em 15 de junho de 2022]. Disponível em: <https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/MatrizasConsolidacao/comum/4437.html>.
17. Peduzzi M, Schraiber LB. Processo de Trabalho em Saúde. In: Pereira IB, Lima JCF (organizador). *Dicionário da Educação profissional em saúde*. Rio de Janeiro: Fundação Oswaldo Cruz; 2009. p. 320-328.
18. Marx K. *O Capital*. São Paulo: Difel; 1994.
19. Silva AST, Ribeiro GB, Santos LLX, Buriola AA. Ser cuidador em serviço residencial terapêutico: fragilidades e potencialidades na prática assistencial. *J. nurs. health*. [Internet]. 2019 [acesso em 20 de setembro 2019];9(1):e199107. Disponível em: <https://doi.org/10.15210/jonah.v9i1.14692>.
20. Lima LAB, Miranda FJ. Análise do trabalho dos cuidadores em saúde nas residências terapêuticas. *Psicol. soc.* (Online). [Internet]. 2018 [acesso em 05 de setembro 2019];30:e174842. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1807-0310/2018v30i174842>.
21. Ribeiro Neto PM, Avellar LZ. Conhecendo os cuidadores de um serviço residencial terapêutico. *Mental*. [Internet]. 2009 [acesso em 15 de junho 2023];7(13). Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1679-44272009000200008](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-44272009000200008).
22. Sande LS, Christovam BP. O cuidador em serviço residencial terapêutico (SRT) no município de Salvador-BA. *Cadernos CEAS*. [Internet]. 2019 [acesso em 08 de setembro 2019];(246). Disponível em: <https://doi.org/10.25247/2447-861X.2019.n246.p54-68>.
23. Silveira MFA, Santos Junior HPO. Que eles falem por si: relatos dos profissionais sobre a experiência nas residências terapêuticas. 1. *Ciênc. saúde coletiva* (Online), 1678-4561. [Internet]. 2022 [acesso em 05 de setembro 2019];16(4). Disponível em doi: <https://doi.org/10.1590/S1413-81232011000400008>.
24. Sprioli N, Costa MCS. Care in a new age: the work of caregivers with psychiatric patients in houses. *Rev. latinoam. enferm.* (Online). [Internet]. 2011 [cited 2018 sep 08];19(5). Available from: <https://doi.org/10.1590/S0104-11692011000500013>.
25. Phadraig CMG, Guerin S, Nunn J. Train the trainer? A randomized controlled trial of a multi-tiered oral health education programme in community-based residential services for adults with intellectual disability. *Community dent. oral epidemiol.* [Internet]. 2013 [cited 2019 oct 6];41(2). Available from: <https://doi.org/10.1111/cdoe.12006>.
26. Pedrini L, Magni LR, Giovannini C, Panetta V, Zacchi V, Rossi G, Placentino A. Burnout in nonhospital psychiatric residential facilities. *Psychiatr Serv*. [Internet]. 2009 [cited 2019 oct 15];60(11). Available from: <https://doi.org/10.1176/ps.2009.60.11.1547>.
27. Wong PK, Wong DF. Enhancing staff attitudes, knowledge and skills insupporting the self-determination of adults with intellectual disability in residential settings in Hong Kong: a pretest-posttest comparison group design. *J. intellect. dis. res.* [Internet]. 2008 [cited 2018 oct 23];52(Pt 3). Available from: <https://doi.org/10.1111/j.1365-2788.2007.01014.x>.
28. Van Humbeeck G, Van Audenhove C, Declercq A. Mental health, burnout and job satisfaction among professionals in sheltered living in Flanders: A pilot study. *Soc. psychiatr. psychiatr. epidemiol.* [Internet]. 2004 [cited 2019 oct 15];39(7). Available from: <https://doi.org/10.1007/s00127-004-0784-y>.
29. Ayres JRCM. Ricardo Bruno: history, social processes and health practices. 1. *Ciênc. saúde coletiva* (Online), 1678-4561. [Internet]. 2015 [cited 2020 dec 10];20(3). Disponível em doi: <https://doi.org/10.1590/1413-81232015203.00112015>.
30. Saraceno B. Reabilitação Psicossocial: Uma estratégia para a passagem do Milênio. In: Pitta A, organizadora. *Reabilitação Psicossocial no Brasil*. 3. ed. São Paulo: Hucitec; 2010.p. 13-18