



## Depoimento de Ação Extensionista

### **ACALENTO: grupo de acolhimento virtual dos profissionais de saúde de Ouro Preto, Minas Gerais.**

*ACALENTO: virtual host group of health professionals from Ouro Preto, Minas Gerais.*

Aisllan Diego de Assis<sup>1</sup>  
Christine Vianna Algarves Magalhães<sup>2</sup>  
Débora Lourdes Martins Vaz<sup>3</sup>  
Érika Danielle Pereira dos Santos<sup>4</sup>  
Luana Coutinho Dias de Oliveira<sup>5</sup>  
Izabella Helena Torres<sup>6</sup>  
Lucas de Lazare Rodrigues<sup>7</sup>  
Matheus dos Anjos Evangelista<sup>8</sup>  
Paula Oliveira Alves de Brito<sup>9</sup>

### **Resumo**

Os grupos de acolhimento são dispositivos de saúde mental realizados em serviços de saúde e comunidades. O objetivo desse depoimento é narrar a construção do ACALENTO, grupo de acolhimento virtual dos profissionais de saúde de Ouro Preto, Minas Gerais. Por meio de metodologia desenvolvida com uso de aplicativo de videoconferência construiu-se o grupo de acolhimento virtual como espaço de escuta e apoio psicossocial dos profissionais de saúde que atuam no enfrentamento da pandemia da Covid-19 no município. O grupo é realizado em dia e horário que facilitam a participação dos profissionais; suas sessões são coordenadas por profissionais de saúde mental, contando com participação de estudantes. Como recursos de apoio são oferecidas orientações e serviços da rede de atenção

---

<sup>1</sup>Docente da Escola de Medicina- Universidade Federal de Ouro Preto- aisllanassis@ufop.edu.br

<sup>2</sup>Centro de Atenção Psicossocial Infanto- Juvenil-Secretaria Municipal de Saúde-Prefeitura Municipal de Ouro Preto, Minas Gerais- christinevianna9@gmail.com

<sup>3</sup>Escola de Nutrição- Universidade Federal de Ouro Preto-debora.vaz@aluno.ufop.edu.br

<sup>4</sup>Instituto de Ciências Aplicadas- Universidade Federal de Ouro Preto-erika.santos1998@hotmail.com

<sup>5</sup>Escola de Nutrição- Universidade Federal de Ouro Preto- luana.dias@aluno.ufop.edu.br

<sup>6</sup>Instituto de Ciências Sociais Aplicadas- Universidade Federal de Ouro Preto- izabella.torres@aluno.ufop.edu.br

<sup>7</sup>Escola de Direito, Turismo e Museologia- Universidade Federal de Ouro Preto- delazarel@gmail.com

<sup>8</sup>Escola de Medicina- Universidade Federal de Ouro Preto- matheusdosanjos@yahoo.com.br

<sup>9</sup>Rede de Atenção Psicossocial- Secretaria Municipal de Saúde- Prefeitura Municipal de Ouro Preto- poabrito@yahoo.com.br



psicossocial. O grupo de acolhimento virtual já realizou 10 sessões com participação média de 10 pessoas. O ACALENTO tem revelado a importância de acolher os profissionais de saúde durante e após a pandemia.

**Palavras-chave:** Saúde Mental, Acolhimento, Grupos de Apoio, Profissionais da Saúde, Sistema Único de Saúde, Pandemias.

## Abstract

Host groups are mental health devices performed in health services and communities. The purpose of this testimony is to narrate the construction of ACALENTO, a virtual welcoming group for health professionals in Ouro Preto, Minas Gerais. Through a methodology developed with the use of a videoconference application, the virtual reception group was built as a space for listening and psychosocial support for health professionals who work to cope with the pandemic of Covid-19 in the municipality. The group is held on a day and time that facilitate the participation of professionals; its sessions are coordinated by mental health professionals, with the participation of students. As support resources, guidance and services from the psychosocial care network are offered. The virtual host group has already held xx sessions with average participation xx people. ACALENTO has revealed the importance of welcoming health professionals during and after the pandemic.

**Keywords:** Mental Health, Reception, Support Groups, Health Professionals, Unified Health System, Pandemics.

## 1. Introdução

De acordo a Política Nacional de Humanização em Saúde (BRASIL, 2013) “acolher é reconhecer o que o outro traz como legítima e singular necessidade de saúde”, assim o acolhimento é uma diretriz para práticas e serviços de saúde, que pode acontecer em todos locais e horários e realizados por todos profissionais, fazendo parte de todos os encontros do serviço de saúde.

O acolhimento é uma postura ética que implica na escuta da pessoa em suas queixas, no reconhecimento do seu protagonismo no processo de saúde e adoecimento, e na responsabilização pela resolução, com ativação de redes de compartilhamento de saberes. Acolher é um compromisso de resposta às



necessidades dos cidadãos que procuram os serviços de saúde, ou seja, o processo de escuta e acolhimento é importante para a pessoa em sofrimento, que precisa de orientação e ter suas queixas e demandas acolhidas (BRASIL, 2010). Cada profissional irá praticar o acolhimento de acordo com as especificidades de sua categoria profissional, portanto o acolhimento não é inerente a um cargo profissional, mas de todos aqueles que lidam diretamente com pessoas.

Acolher é uma relação de cuidado, proteção, continência, afinal a dor pode ser física, mas a angústia, o sofrer é sempre global, físico e psíquico (CHAUCHARD, 1973). O manejo técnico é essencial para conduzir de forma diferenciada a escuta, observando as angústias e falas do acolhido, levando a pessoa a se sentir confortável para expor suas dificuldades e buscar ajuda para solucioná-las.

A escuta, atenta e qualificada é o instrumento fundamental para o acolhimento em qualquer situação. Pode-se dizer que escutar é mais que ouvir. Ouvir algo pode ser traduzido como uma função fisiológica se houver um barulho do lado de fora da sua casa neste momento, algum carro passando com música em alto volume ou buzinando, alguém gritando na rua você está ouvindo através do cérebro que registra informações obtidas por diversos movimentos físicos. Já a escuta, de acordo com Lima (2015), “não é constituída apenas de um momento para ouvir as falas dos sujeitos, mas é um dispositivo de produção de sentidos que possibilita a minimização da angústia pela escuta de si que passa pelo fato de ser escutado pelo outro.”.

Neste sentido, a formação dos grupos de acolhimento é importante, pois possibilita as pessoas resgatar sentimentos e ajudam a compreender seus sentimentos ao exercitar a escuta e fala de uma forma humanizada (AZAMBUJA *et al*, 2007). Nos grupos de acolhimento são expressas demandas diversas, através da oportunidade de fala de pessoas muitas vezes silenciadas em seus próprios problemas, faz-lhes compreender que existem pessoas interessadas em ajudá-las a solucionar estes problemas e entender o que as fazem ficar em silêncio (ZARA *et al*, 2014).

O vínculo gerado por meio da escuta é o principal objetivo do acolhimento, produzindo confiança e equilíbrio das emoções e sensações (ASSIS, 2018). Considerando que o acolhimento se constrói em um formato recíproco de



compartilhamento de afetos é inevitável que a escuta das pessoas se baseie na humanização, responsabilidade, respeito, anuência e engajamento.

Com base nesses princípios que inicialmente foram planejados grupos de acolhimento nos distritos de Antônio Pereira e Amarantina, em Ouro Preto, Minas Gerais. Ambos os territórios possuem uma média populacional de 5 mil e 3 mil habitantes, respectivamente (IBGE, 2020) e uma emergente situação no que tange a saúde mental, diagnosticada através da parceria entre a Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP) e a Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) do município. Número aumentado de tentativas de suicídio, consumo abusivo de álcool e outras drogas por adultos e adolescentes e queixas recorrentes de ansiedade e depressão são algumas das evidências levantadas junto à comunidade.

Os serviços de saúde mental, os Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) prestam a assistência e o cuidado aos moradores dos dois distritos, juntamente com Unidades Básicas de Saúde (UBS), o que favoreceu o planejamento dos grupos de acolhimento.

Os grupos foram planejados com a participação da comunidade, representantes de várias instituições dos distritos como escolas, igrejas, profissionais da UBS, casa de cultura, profissionais da saúde mental, e outros convidados. Foram realizados dois encontros, dando início aos primeiros acordos de construção para o desenvolvimento da atividade nos distritos.

Contudo, com a deflagração da quarentena e do isolamento e distanciamento social, devido à pandemia da Covid-19, os projetos, outrora pensados para se concretizar de forma presencial, passaram a ser reelaborados na tentativa de concretizá-los à distância ou por meio de recursos tecnológicos de comunicação. Grandes barreiras foram percebidas neste processo, devido à precariedade de recursos de telecomunicações das pessoas e equipes nos distritos.

Essa indisponibilidade e a inquietação da equipe do projeto de seguir construindo o grupo de acolhimento se juntou à crescente demanda de cuidado e acolhimento dos profissionais de saúde de Ouro Preto, iniciando uma reorganização



do projeto e recursos para realizar o acolhimento destes profissionais que exercem suas atividades no enfrentamento da pandemia na cidade.

Nesse momento tão delicado que se faz necessário pensar no coletivo o que gerou a elaboração de um novo plano. É importante enfatizar nesse projeto o significado heroico e a importância do trabalho realizado pelos profissionais de saúde, em um momento de um surto pandêmico no qual os desafios na saúde aumentam drasticamente em um curto período de tempo, ocasiona também um forte impacto na sua saúde mental desses profissionais, refletindo, principalmente em sintomas de depressão, ansiedade e fadiga (SCHMIDT *et al*, 2020).

Neste contexto, a rede de pessoas, práticas e instituições que se encontraram em 2019 para construção do programa de extensão “A Grande Roda da Saúde Coletiva” da UFOP deram início a uma nova ação como forma de não abandonar aqueles que precisam de escuta e estão frente do combate à Covid-19, os profissionais de saúde.

Uma vez que o momento pede isolamento e distanciamento, foi necessária a criação de novas estratégias, outro modo de acolher, o acolhimento virtual. Foi criado o ACALENTO, grupo de acolhimento virtual dos profissionais da saúde de Ouro Preto, tendo como objetivo cuidar, ouvir, acolher e dar suporte psicossocial a esses profissionais que estão cuidando da população e frente a Covid-19.

O objetivo desse depoimento é narrar a construção do ACALENTO ressaltando a metodologia desenvolvida para realizá-lo e os primeiros resultados alcançados. Para, além disso, buscamos mostrar que é possível e necessário realizar o acolhimento como forma de cuidado aos profissionais de saúde.

## 2. Desenvolvimento

O grupo de acolhimento virtual ACALENTO consiste em espaço de escuta e acolhimento, respeitando e seguindo os princípios de humanização das práticas de saúde e do sistema único de saúde (SUS). É coordenado por professor da área de saúde mental e coletiva da Escola de Medicina da UFOP e por duas profissionais de





saúde mental, coordenadoras da RAPS e CAPS da cidade. A equipe é também composta por oito estudantes de cinco cursos de graduação da Universidade (nutrição, serviço social, medicina, direito e educação física). A seleção dos estudantes foi realizada em março de 2020 de forma orgânica, visando construir uma equipe comprometida e atuante. Os estudantes participantes do projeto se destacam no compromisso e responsabilidade, além da criatividade e disposição.

Num primeiro momento houve a preparação dos estudantes e profissionais para integrar o projeto. Realizaram leituras de artigos científicos e receberam orientações através de encontros remotos, debates virtuais e cursos preparatórios. A partir disso, foi desenhada a estrutura do projeto, desde criação do nome, plataforma a serem utilizadas para reunião virtual, formas de contatar os participantes e análise do melhor dia e horário para participação dos profissionais de saúde. Foram criados e padronizados os cartazes, logomarca e imagens, além da criação de uma rede social para divulgação e interação com o público.

ACALENTO foi um nome originado pelo significado de confortar ou trazer conforto. Sendo assim, a partir dele, iniciamos a criação da logomarca do projeto. Nesta, a colocação de uma flor dente-de-leão (planta característica da região) ao fundo, tem função simbólica de representar sensações benéficas, como a delicadeza e o otimismo. O dente-de-leão é comumente associado à esperança na vida, à crença em um futuro melhor e o poder de cura em qualquer problema atual. Na logomarca, acima da palavra acalento, foram colocados dois traços de cores importantes na cromoterapia, o azul e o amarelo. A representação da cor amarela é a cor da vida, amarelo reflete muita luz significando muita vida, energia e a cor azul traz serenidade, harmonia. Já a versão mais clara do azul remete a paz e serenidade, proporcionando harmonia, em especial para as famílias. Enquanto muitos profissionais de saúde distanciados de seus entes, pessoas queridas, frente a uma doença ainda pouco conhecida pela ciência, ocasionando tristeza e angústia, o acalento quis trazer desde o nome e cores uma forma de acolher os profissionais de saúde. Na Imagem 1, temos os dois cartazes produzidos pela equipe do projeto para convite dos profissionais de saúde em seus locais de trabalho.



Finalizado o processo de criação e divulgação do grupo de acolhimento virtual a equipe se dividiu para realização das sessões e papéis grupais em cada sessão.

Imagem 1: Cartazes e imagens do ACALENTO



Fonte: Elaboração da equipe do projeto

A reunião do Acalento conta com a presença de um coordenador, um relator e um apoiador, sendo essa a estrutura estabelecida e considerada suficiente para que o grupo de acolhimento funcionasse de forma organizada, sendo todos os participantes protagonistas de fala e escuta. As reuniões são conduzidas pelos coordenadores, o relator escreve pautas importantes que foram trazidas no encontro e o colaborador compartilha *links*, *sites*, artigos, entrevistas, que acredita ser importante para acolher os profissionais.

O grupo de acolhimento ACALENTO se caracteriza por um grupo terapêutico virtual cuja tarefa é realizar o acolhimento e cuidado dos profissionais, especialmente os de saúde de Ouro Preto. Privilegia-se a participação ativa dos participantes na direção de realizar a tarefa grupal de criar um espaço de acolhimento e cuidado coletivo.

A sessão é iniciada dando boas-vindas, e apresentação dos componentes da coordenação do grupo, todas as informações referentes ao grupo de acolhimento e seus objetivos. Os participantes são convidados a se apresentarem, expondo suas



emoções, sentimentos e conhecimentos. Podem ser utilizadas técnicas lúdicas de expressão, como forma de apresentação. O objetivo desse momento é promover o processo grupal. Promovendo a liberdade da expressão dos participantes onde eles expressem suas histórias e necessidades em palavras, pelo choro ou de outra maneira. Por isso, não se faz afirmações ou orientações enquanto as pessoas falam. Os participantes são perguntados se há identificação com a expressão ou problemas dos demais, solicitando que soluções ou informações sejam dadas pelos próprios participantes. Evita-se nas falas o uso de diagnósticos, nomes de exames, medicamentos ou outros procedimentos médicos. Isso pode gerar a medicalização do processo grupal o que é prejudicial para a expressão dos participantes. Usam-se palavras coloquiais e expressões sinceras de compreensão e cuidado, evitando termos pejorativos ou que possam gerar algum constrangimento.

Para encerramento da sessão utiliza-se uma técnica grupal capaz de motivar as pessoas a retornar ao grupo e sustentar o vínculo estabelecido na sessão. O “abraço virtual” consiste num auto abraço pelos participantes, acompanhado de uma palavra de acalento aos demais participantes. Atentos que o processo grupal é capaz de mobilizar afetos, emoções e sentimentos que podem ser incontroláveis para algumas pessoas, há sempre atenção em oferecer uma continuidade de conversa após a sessão do grupo, por outro canal de comunicação como, por exemplo, o telefone para àqueles que necessitarem.

As sessões ocorrem quinzenalmente, nas sextas-feiras às 19 horas, com duração máxima de até duas horas. O grupo de acolhimento, ACALENTO, teve início no mês de junho de 2020, com previsão de encerramento até 18 de dezembro deste mesmo ano, totalizando quatorze sessões com até quinze participantes. Foram entregues cartazes nos serviços de saúde, para que os profissionais tivessem mais informações sobre o projeto.

Todos os dias são novos obstáculos e situações diferentes vivenciadas e o ACALENTO representa o espaço para o acolhimento dos profissionais. No grupo são ouvidos, respeitados, aconselhados e acolhidos com o objetivo de ajudar a superar esses desafios.





Já foram realizadas 10 sessões com média de 10 pessoas por sessão. Os relatos dos participantes informam uma significativa melhora de sentimentos de ansiedade e tristeza. Os trabalhadores relatam a necessidade de retorno ao grupo, além da criação de vínculo com os outros participantes, para além das sessões. O projeto prevê a realização de pesquisa de avaliação do ACALENTO pelos seus participantes, esperando assim, qualificar e aperfeiçoar sua metodologia e recursos para seguir sendo espaço de cuidado e acolhimento aos profissionais de saúde.

### 3. Conclusão

Notamos no decorrer das sessões do ACALENTO, a importância de acolher e escutar os profissionais de saúde. A experiência é indescritível, muitas vezes estes profissionais só precisam ser escutados, compreendidos. Muitos acabam compartilhando conhecimento excepcional vindo de sua experiência, o que é muito gratificante.

Como em outros locais os desafios são permanentes, por exemplo, a ausência de acesso à *internet*, visto que uma parcela significativa dos profissionais de saúde não possui acesso de qualidade. Intercorrências e interrupções por vezes atrapalham e até mesmo impossibilitam a transmissão de imagens e sons com qualidade durante as sessões. Todavia, a principal ligação terapêutica entre os participantes, o falar e o escutar, é garantida em todas as sessões.

A realização e continuidade do ACALENTO se centram na necessidade de oferecer cuidado e acolhimento aos profissionais da saúde na linha de frente do combate ao Covid-19. Eles necessitam de cuidado, espaço para fala e para dividir seus sentimentos. Assim, buscamos fortalecê-los e apoiá-los para realização do trabalho que realizam no enfrentamento da pandemia.

A criação e desenvolvimento do ACALENTO possibilitou inovação do cuidado em saúde mental, pois se desenvolveu metodologia de acolhimento em modo remoto, com uso das redes sociais e *internet*. Evidenciou-se a carência e necessidade de atuar junto aos profissionais de saúde, promovendo o bem estar e



apoio psicossocial desses durante a pandemia. Mais especialmente, o grupo de acolhimento virtual tem se mostrado importante dispositivo de formação em saúde mental para os estudantes integrantes do projeto, além de prepará-los para o mundo do trabalho contando com as experiências e conhecimentos daqueles que já o vivenciam.

O ACALENTO pode ser exemplo para a criação de outros grupos de acolhimento virtual em outras cidades, promovendo a saúde mental, o cuidado, o acolhimento e a troca de experiências entre profissionais de saúde.

## Referências

ASSIS, Aisllan. D. de. Devir-tutor: cuidado e vínculo na formação em saúde mental. **Cadernos do Cuidado**, v. 2, n. 2, p. 28-37, 2018. Disponível em: <https://editora.observatoriodocuidado.org/index.php/CC/article/view/62>. Acesso em: 24 mai. 2020.

AZAMBUJA, Mariana P. Ruwer de *et al.* Relato de experiência: o acolhimento em grupo como uma estratégia para a integralidade. **Psico-USF (Impr.)**, Itatiba, v. 12, n. 1, p. 121-124, jun. 2007. Disponível em <https://www.scielo.br/pdf/pusf/v12n1/v12n1a14>. Acesso em 22/07/2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **Acolhimento nas práticas de produção de saúde** / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. - 2. Ed. 5. Reimp. - Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2010.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **Política Nacional de Humanização**/ Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. - 1. ed. 1. reimp. - Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2013.

CHAUCHARD, Paul. **O acolhimento: psicofisiologia e educação da receptividade**. São Paulo: Edições Paulista, 1973.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Ouro Preto, Minas Gerais, Brasil. **IBGE Cidade**, 01, Jun., 2020. Disponível em <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/mg/ouro-preto/panorama>. Acesso em 22/07/2020.



SCHMIDT, Beatriz *et al.* Saúde mental e intervenções psicológicas diante da pandemia do novo coronavírus (COVID-19). **Estud. psicol.** (Campinas), Campinas, v. 37, e200063, 2020. Disponível em [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-166X2020000100501&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-166X2020000100501&lng=pt&nrm=iso). Acesso em 22 jul. 2020.

ZARA, Anamelia F. Prado *et al.* Grupo de Acolhimento em Saúde Mental e Reabilitação na Atenção Básica: uma reflexão sobre a potência de dispositivos grupais. **Psicologia Revista**, [S.l.], v. 17, n. 1/2, p. 77-97, fev. 2014. Disponível em <https://revistas.pucsp.br/psicorevista/article/view/18022>. Acesso em 22/07/2020.