doi: http://dx.doi.org/10.20435/pssa.v18i1.3171

Psicólogas Residentes da Atenção Primária à Saúde na Pandemia: Alterações Laborais, Atendimentos e Apoio Matricial

Psychologists Resident in Primary Health Care During the Pandemic: Work Changes, Care and Matrix Support

Psicólogos Residentes en Atención Primaria de Salud Durante la Pandemia: Cambios Laborales, Cuidados y Apoyo Matricial

Camila Campos Oliveira
Instituto Federal do Tocantins (IFTO)
Ladislau Ribeiro do Nascimento
Universidade Federal do Tocantins (UFT)

Resumo

Introdução: A pesquisa descreveu e analisou as práticas desenvolvidas por psicólogas residentes da atenção primária à saúde (APS) que atuaram na promoção de saúde mental durante a pandemia de covid-19, entre 2020 e 2022. Métodos: Realizou-se uma pesquisa qualitativa, retrospectiva, com a participação de seis residentes. Os dados foram coletados por meio de entrevistas semiestruturadas, transcritas e submetidas à análise de conteúdo. Resultados: A análise resultou em três categorias temáticas: (1) promoção do cuidado em meio às mudanças nos processos de trabalho, (2) assistência e manejo em casos de ansiedade e (3) apoio matricial na APS. A atuação ocorreu por meio de atendimentos individuais mediados por Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), com foco no acolhimento e na orientação para o autocuidado. Discussão: A pandemia impôs alterações laborais com repercussões na dinâmica das atividades e na assistência aos usuários. Conclusão: Em meio às restrições e aos desafios para garantir o cuidado na perspectiva da integralidade, as psicólogas residentes se engajaram em ações coletivas voltadas à promoção do apoio matricial.

Palavras-chave: saúde pública, atenção primária à saúde, covid-19, Psicologia

Abstract

Introduction: The study described and analyzed practices developed by psychology residents in primary health care (PHC) who worked to promote mental health during the COVID-19 pandemic, between 2020 and 2022. Methods: A qualitative, retrospective study was conducted with six residents. Data were collected through semi-structured interviews, transcribed, and subjected to content analysis. Results: The analysis resulted in three thematic categories: (1) promotion of care amid changes in work processes, (2) assistance and management of anxiety cases, and (3) matrix support in PHC. The residents provided individual care mediated by Information and Communication Technologies (ICTs), focusing on welcoming users and providing guidance on self-care. Discussion: The pandemic imposed changes in work processes that affected the dynamics of activities and care provided to users. Conclusion: Amid restrictions and challenges to ensuring comprehensive care, the psychology residents engaged in collective actions aimed at promoting matrix support.

Keywords: public health, primary health care, COVID-19, Psychology

Resumen

Introducción: La investigación describió y analizó las prácticas desarrolladas por residentes de Psicología en la atención primaria de salud (APS) que actuaron en la promoción de la salud mental durante la pandemia de COVID-19, entre 2020 y 2022. Métodos: Se realizó una investigación cualitativa y retrospectiva con seis residentes. Los datos se recopilaron mediante entrevistas semiestructuradas, posteriormente transcritas y sometidas a análisis de contenido. Resultados: El análisis produjo tres categorías temáticas: (1) promoción del cuidado ante los cambios en los procesos de trabajo, (2) atención y manejo de casos de ansiedad y (3) apoyo matricial en la APS. La actuación incluyó atenciones individuales mediadas por Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), centradas en la acogida y la orientación para el autocuidado. Discusión: La pandemia impuso cambios laborales con repercusiones en la dinámica de las actividades y en la atención a los usuarios. Conclusión: Ante las restricciones y los desafíos para garantizar un cuidado integral, las residentes de Psicología participaron en acciones colectivas orientadas a promover el apoyo matricial.

Palabras clave: salud pública, atención primaria de salud, COVID-19, Psicología

Nota: Os autores são os responsáveis pela revisão ortográfica e gramatical deste artigo.

Programa de Mestrado e Doutorado em Psicologia, UCDB - Campo Grande, MS

Introdução

Em 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) decretou pandemia em decorrência do novo coronavírus SARS-CoV-2, agente causador da covid-19. Ocorreram mudanças em diversos setores da sociedade e do sistema de saúde, uma vez que foi preciso estabelecer medidas rápidas para a contenção do vírus (Moura & Silva, 2021).

No Brasil, a pandemia ultrapassou as barreiras do campo da saúde e evidenciou problemas que já afetavam a população nos últimos anos, como o enfraquecimento da economia e o desmonte de políticas públicas (Moura & Silva, 2021). Neste cenário, o aumento das desigualdades sociais, a insegurança alimentar, a vulnerabilidade e o risco (Anjos, 2022) favoreceram o adoecimento psicológico. A situação agravou-se em decorrência da crise político-institucional e de divergências de orientações de fontes oficiais, amplificando a insegurança e a ansiedade na população (Nabuco et al., 2020).

Foi nessa conjuntura que as(os) psicólogas(os) residentes se inseriram durante a Residência Multiprofissional em Saúde da Família e Comunidade (RMSFC), no município de Palmas, cujo programa promove a formação de profissionais no âmbito da Atenção Primária à Saúde (APS) por meio da integração entre serviço, ensino e comunidade (Câmara Municipal de Palmas, 2016).

Tendo em consideração os desafios e as mudanças decorrentes do contexto social no período pandêmico, o presente trabalho analisou as práticas desenvolvidas por psicólogas residentes da atenção primária à saúde durante a pandemia de covid-19, em Palmas (TO). De modo mais específico, buscou-se relatar como ocorreram os atendimentos em Psicologia durante o isolamento social; apresentar e analisar a perspectiva das residentes acerca da própria atuação profissional no período mencionado; e descrever como o apoio matricial foi realizado.

Ansiedade e Sofrimento Psíquico em Contextos Pandêmicos

A Organização Mundial da Saúde (OMS) aponta para um aumento na prevalência de ansiedade no primeiro ano de pandemia, associado ao cenário de incerteza desencadeado pelo isolamento social (Organização Pan-Americana de Saúde [OPAS], 2022). Da mesma forma, no que se refere à saúde mental no Brasil, observou-se uma elevação nos índices de transtornos mentais, como ansiedade e depressão (Conselho Federal de Enfermagem [COFEN], 2020).

A ansiedade é um estado afetivo relacionado a sensações de preocupação com o futuro, angústia, desconforto e inquietação; apresenta sintomas nas dimensões fisiológica e somática, como sudorese, tontura, insônia, tremores e taquicardia, e na dimensão psicológica, como sensações de inquietação, irritabilidade, medo indefinido e apreensão (Dalgalarrondo, 2018).

A elevada frequência de sentimentos de isolamento, ansiedade e tristeza foi evidenciada a partir do distanciamento social adotado como medida de segurança no período pandêmico (Malta et al., 2020). A pesquisa conduzida por Barbosa et al. (2021) observou médias mais altas de sintomas ansiosos, depressivos e de estresse em mulheres, pessoas solteiras, desempregadas e com histórico de recebimento de apoio emocional ou atendimento psicoterápico antes da pandemia, dado também encontrado no estudo de Barros et al. (2020).

Programa de Mestrado e Doutorado em Psicologia, UCDB - Campo Grande, MS

As intervenções voltadas ao manejo da ansiedade nesse período envolviam cuidados com o tempo excessivo de exposição às telas e com notícias e rumores sobre a pandemia. A estratégia de cuidado e enfrentamento também sugeriu a busca de fontes de informação confiáveis, visto que foram disseminadas notícias falsas a respeito da covid-19. Na mesma perspectiva, as pessoas foram estimuladas a adotar outras estratégias de prevenção e autocuidado, como descanso ao longo da rotina de trabalho, práticas de exercícios físicos, cuidados com a alimentação e com a qualidade do sono (OPAS, 2020).

Diante dessa realidade, tornou-se fundamental a busca por estratégias de organização dos serviços de saúde adequadas ao atendimento rápido e eficiente às queixas psicossociais decorrentes do período pandêmico.

O Lugar da Psicologia na APS

O distanciamento social e todo o contexto subjacente expuseram a necessidade de se pensar em alternativas para se desenvolver o cuidado na APS. Como ordenadora e porta de entrada para o Sistema Único de Saúde (SUS), a APS tem potencial para garantir o cuidado longitudinal, sobretudo pela abertura e pela proximidade na relação com a comunidade, adaptando-se à realidade de cada território (Ministério da Saúde, 2017).

Na APS, o cuidado em saúde mental é desenvolvido pelas equipes de Estratégia de Saúde da Família (ESF) e pelo Núcleo Ampliado de Saúde da Família e Atenção Básica (NASF-AB). São diretrizes do NASF-AB o trabalho em equipe, a integralidade, a territorialização, a responsabilidade sanitária e a busca por autonomia (Ministério da Saúde, 2014).

Faz-se necessário mencionar que, em 2020, o Ministério da Saúde (MS) publicou a Nota Técnica nº 03/2020, que dispensa a obrigatoriedade de composição da equipe multiprofissional nos moldes preconizados pelo NASF-AB, atribuindo ao gestor municipal a decisão sobre sua conformação. Com isso, não houve o credenciamento de novas equipes NASF (Ministério da Saúde, 2020a). Em 2023, por meio da Portaria GM/MS nº 635, de 22 de maio de 2023, o governo federal destinou incentivos financeiros para a implantação das equipes Multiprofissionais na APS (eMulti) (Ministério da Saúde, 2023), com funções similares àquelas executadas pelas equipes de NASF-AB.

A(o) profissional de Psicologia se insere na APS a partir da eMulti; além de apoiar a construção de planos de cuidado, com base nas diretrizes do apoio matricial e nas ações de promoção da saúde e prevenção de doenças, deve buscar meios de ampliação da prática e convocar outros profissionais a olharem para os Determinantes Sociais da Saúde (DSS), com o objetivo de garantir a efetividade da integralidade no cuidado à população adscrita ao território (Conselho Federal de Psicologia [CFP], 2019). De acordo com Iglesias e Avellar (2016, p. 373),

> A Psicologia demonstra suas possibilidades de contribuição na atenção básica na medida em que opera transformações no modo dos outros profissionais também olharem o processo saúde-doença, trabalhando com um conceito ampliado de saúde, que assim, tem potência para atuar, a partir daquele contexto histórico e cultural, com todas as parcerias possíveis, pela integralidade do cuidado.

Durante o período pandêmico, a Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz) recomendou aos gestores que as ações de saúde mental e de atenção psicossocial incluíssem: avaliação rápida

Programa de Mestrado e Doutorado em Psicologia, UCDB - Campo Grande, MS

das necessidades psicossociais da população; apoio às ações fundamentais de detecção precoce, notificação, atenção, controle da propagação e identificação dos sofrimentos psicossociais agudos mais recorrentes; garantia dos direitos básicos dos usuários para o enfrentamento da pandemia; apoio e acolhimento *online* ou presencial em saúde mental, dentre outros (Melo et al., 2020).

Nesse contexto, o trabalho desenvolvido por psicólogas(os) na APS na pandemia demandou respostas rápidas e pontuais diante do sofrimento causado pela situação de emergência pública, ao mesmo tempo em que reforçou a importância da atuação em equipe para garantir a integralidade do cuidado e a atenção às necessidades psicossociais da população.

Noções Fundamentais Sobre o Apoio Matricial

O apoio matricial é um processo organizacional de criação, colaboração e construção do cuidado em saúde, numa lógica horizontalizada que, por meio da integração das equipes de referência com a equipe matriciadora, diferencia-se dos modelos-padrão de encaminhamento (Campos, 1999; Campos & Domitti, 2007; Chiaverini, 2011). Nessa dinâmica, acontecem intervenções conjuntas, compartilhamento de saberes e reorganização das condutas adotadas (Campos & Domitti, 2007).

Enquanto agente do apoio matricial, o profissional realiza atendimentos compartilhados; discussões de caso; atendimentos domiciliares; reuniões de equipe e de matriciamento; atividades coletivas compartilhadas com outros profissionais; elaboração de materiais informativos e de ações de educação permanente; desenvolvimento de Projeto Terapêutico Singular (PTS), dentre outras atividades (Ministério da Saúde, 2014).

A instauração do matriciamento operou transformações importantes nas equipes de saúde da atenção básica, sobretudo no que se refere às demandas do campo da saúde mental. De acordo com o CFP (2009), para além das(os) psicólogas(os), todas(os) as(os) profissionais de saúde da APS foram convocadas(os) para se apropriarem das temáticas relacionadas com este campo de investigação e de intervenção.

Método

Realizou-se uma pesquisa de abordagem qualitativa, de caráter analítico-descritivo, no município de Palmas (TO). Participaram da pesquisa seis psicólogas(os) residentes, com idades entre 20 e 30 anos, que atuaram na APS no período de pandemia e que fizeram parte da RMSFC.

Utilizou-se como ferramenta de coleta de dados um roteiro de entrevista semiestruturada, de autoria da pesquisadora responsável, construído com base em sua experiência como residente da equipe multiprofissional na APS e nas informações do Caderno de Atenção Básica de número 39 (Ministério da Saúde, 2014), que oferece diretrizes e informações para o trabalho no NASF. Para minimizar o viés na pesquisa, foram adotadas como medidas a formulação de perguntas neutras, sem dupla interpretação, com frases claras e diretas, e a pouca interferência da pesquisadora no momento das respostas.

As entrevistas foram realizadas por meio de videoconferência, de modo síncrono, no período de junho a outubro de 2023, de acordo com a voluntariedade de cada entrevistada(o), após o esclarecimento e a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Programa de Mestrado e Doutorado em Psicologia, UCDB - Campo Grande, MS

O roteiro de entrevista foi aplicado individualmente, em um único encontro, com duração que variou entre 20 e 40 minutos.

O áudio de cada entrevista foi gravado e posteriormente transcrito pela pesquisadora; o material obtido foi analisado por meio da análise de conteúdo (Bardin, 2016), compreendida como um conjunto de técnicas de análise das comunicações, sejam elas linguísticas ou não, que objetivam a descrição e a organização dos conteúdos das mensagens para a identificação e/ou extração de categorias de análise. Ainda com base em Bardin (2016), organizou-se o processo de análise em três etapas, a saber: (1) pré-análise, momento em que as hipóteses e os objetivos da pesquisa foram formulados. Na ocasião, buscaram-se referências para a identificação e a elaboração de índices para a organização dos dados passíveis de análise; na sequência, realizaram-se a (2) análise do material e o (3) tratamento dos dados, etapas em que as entrevistas transcritas foram, respectivamente, lidas e submetidas ao processo de codificação e categorização dos temas abordados, tendo como apoio para as análises e interpretações o referencial bibliográfico atrelado à revisão de literatura e ao quadro teórico do estudo.

O estudo foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Fundação Escola de Saúde de Palmas, conforme o Certificado de Apresentação de Apreciação Ética (CAAE): [oculto], atendendo ao disposto nas Resoluções nº 466/12 e nº 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde (Ministério da Saúde, 2012; Ministério da Saúde, 2016). A fim de garantir o anonimato, as(os) participantes foram identificadas(os) pela letra "P", seguida de um número para diferenciação entre as(os) entrevistadas(os).

Resultados e Discussão

Em relação ao período de ingresso dos participantes da pesquisa no programa de residência, dois ingressaram no início da pandemia, em 2020, dois em 2021 e outros dois em 2022. A maior parte dos profissionais entrevistados é composta por pessoas do gênero feminino (83,3%) e metade se autodeclara preta(o) (50%). Quase todos (83,3%) haviam cursado uma especialização (pós-graduação *lato sensu)*, considerando a própria RMSFC dentro desta categoria.

Durante o programa de residência, os profissionais atuaram em diferentes territórios de saúde do município de Palmas. Ao todo, são oito territórios que abrangem quatorze unidades de saúde. Observa-se que as(os) psicólogas(os) entrevistadas(os) vincularam-se principalmente aos territórios mais periféricos, localizados nas extremidades da cidade.

A partir da análise das transcrições das entrevistas, definiram-se as seguintes categorias temáticas de análise: (1) mudanças no processo de trabalho em decorrência da pandemia, (2) estratégias para o atendimento de usuários com queixas de ansiedade e (3) o apoio matricial na Atenção Primária à Saúde.

Mudanças no Processo de Trabalho em Decorrência da Pandemia

No contexto da APS, as mudanças frequentes nos protocolos de atuação e as modificações organizacionais foram evidenciadas nos relatos das(os) profissionais. As iniciativas de adequação dos serviços às demandas do território e as ações de promoção da saúde diante do quadro epidemiológico da covid-19 expressaram-se por meio da criação, revisão e alternância de protocolos:

Programa de Mestrado e Doutorado em Psicologia, UCDB - Campo Grande, MS

> [. . .] *com relação à organização, não tem como a gente falar, assim, que foi tal e tal e tal forma, porque foram muitas formas diferentes ao decorrer do ano, sabe?! Desde março até o final do ano de 2020 foram muitos protocolos diferentes que foram testados, [. . .] aí passava uns dois ou três meses, depois mudava de novo* (P2).

Como porta de entrada, ordenadora do cuidado e responsável sanitária pelo território (Ministério da Saúde, 2017), coube à APS e aos seus profissionais adaptarem-se ao panorama vigente. Além disso, foi necessário reorganizar a rede de atenção de acordo com o percurso pandêmico para garantir o cuidado à população (Melo et al., 2020), tendo como elementos norteadores as exigências de segurança dos atores envolvidos e as diretrizes para o trabalho das equipes multiprofissionais (Ministério da Saúde, 2014).

Ao tratar da organização do serviço, adotou-se o trabalho híbrido, com parte das atividades realizada a distância, em home office, e outra parte nas unidades de saúde. Nos primeiros meses de pandemia, relata P3: "*a gente dividia os horários* [. . .], *então a gente organizava toda a nossa agenda. Tinha a parte presencial e o online. O online a gente fazia em casa. Tinha a parte presencial para dar suporte para a equipe também*", como estratégia para manter a assistência aos usuários e garantir espaço para atendimentos prioritários.

Observou-se uma divisão nas atribuições das(os) psicólogas(os). Além de atenderem às demandas de saúde mental próprias do território, vinculadas à equipe multiprofissional do NASF e de caráter clínico-assistencial ou técnico-pedagógico, esses(as) profissionais também passaram a colaborar com a vigilância epidemiológica, especialmente no monitoramento dos casos de covid-19.

> [. . .] *a gente foi instruída a fazer atividades online e logo depois começou o monitoramento da covid. A gente começou a auxiliar a vigilância nesse sentido, para começar a ligar para as pessoas para saber, para monitorar elas, pra saber como que elas estavam, quais eram os sintomas naquele dia*. . . [. . .] *Se essa pessoa tivesse qualquer tipo de agravamento no quadro a partir dos registros que a gente tinha anteriormente, nós tínhamos que instruir essa pessoa a procurar o serviço de saúde* (P6).

O monitoramento era uma prática comum na rotina de trabalho. Tal recurso foi proposto para avaliar a evolução clínica do quadro do paciente durante quatorze dias, reforçar orientações básicas de segurança para evitar o agravamento da doença e, em casos de piora, encaminhar o usuário para outros níveis de cuidado (Ministério da Saúde, 2020b).

Junto à prática de monitoramento, a Prefeitura do Município de Palmas desenvolveu um projeto de atendimento psicológico online por meio do WhatsApp. O projeto envolvia profissionais de diferentes categorias e estava relacionado ao acolhimento em saúde mental.

> [. . .] *a orientação era a seguinte. . . era pelo whatsapp, chamada de vídeo, aí a pessoa entrava em contato, a gente ia pegar os dados, a gente identificava qual que era a queixa, se tivesse necessidade de encaminhar para outras especialidades, psiquiatria ou qualquer outra, a gente encaminhava*. [. . .] *Normalmente eram pessoas que ligavam porque estavam precisando, tinham perdido uma pessoa, a gente dava aquele apoio*. . . (P3).

O MS abriu uma exceção para o uso de telemedicina no contexto pandêmico, com vistas à abordagem pré-clínica, ao suporte assistencial, à realização de consultas e à produção de diagnósticos em todo o país. Posteriormente, o teleatendimento foi incluído no protocolo nacional de manejo clínico na APS (Ministério da Saúde, 2020b). Assim, estados e municípios

Programa de Mestrado e Doutorado em Psicologia, UCDB - Campo Grande, MS

disponibilizaram centrais de teleatendimento para garantir o primeiro contato de usuários com a rede de atenção à saúde (Sarti et al., 2020).

Vale ressaltar ainda que as(os) residentes também desenvolveram atividades relacionadas ao apoio nas campanhas de conscientização da população e de vacinação:

> *Durante a pandemia de covid, uma atuação significativa para mim foi nas campanhas de vacinação. O drive-thru que tinha na cidade e a gente sempre participava enquanto residente, de modo geral. Enquanto psicóloga, eu nunca imaginei participar desse tipo de ação de vacinação*. [. . .] *Acabei precisando aprender alguma coisa a respeito da vacina para conseguir fazer as orientações e participar desse momento* (P5).

Em meio às mudanças nos processos de trabalho, as(os) residentes experimentavam sensações de esgotamento e cansaço: "[. . .] *isso tudo gerava toda uma situação cansativa e ansiogênica para os residentes*" (P2). Lidar com a situação epidemiológica provocada pela covid-19, com a instabilidade no ambiente de trabalho e com o risco de adoecimento foi muito desafiador para as(os) profissionais. O fragmento da entrevista corrobora as análises sobre o fato de a pandemia ter prejudicado a saúde mental dos profissionais de saúde (Santos et al., 2022).

As medidas e mudanças laborais adotadas constituíram procedimentos que buscavam enfrentar os problemas de saúde mental e, simultaneamente, lidar com a emergência sanitária da pandemia. Em um contexto marcado pelas exigências protocolares das medidas de biossegurança, as(os) profissionais foram paradoxalmente impelidas(os) ao desenvolvimento de habilidades que as(os) tornassem mais flexíveis, o que acarretou custos para a saúde mental dessas(es) trabalhadoras(es).

Estratégias para o Atendimento de Usuários com Queixas de Ansiedade

Nesta categoria temática, há relatos sobre como ocorreram os atendimentos de Psicologia diante das queixas dos usuários. Para conhecer os casos encaminhados para atendimento psicológico, as(os) profissionais geralmente avaliam as solicitações existentes no sistema de regulação. Por meio dessa atividade, é possível fazer um mapeamento do território e conhecer as condições e os agravos que afetam a população.

"*A maioria que procurava [atendimento] mesmo eram mulheres, principalmente ali na faixa de 28 anos para cima, mas prioritariamente mulheres donas de casa, entre essa faixa e a faixa dos 40 anos tinha muito*" (P2). Além das queixas rotineiras de pacientes ansiosos, constatou-se um agravamento das sensações e dos sintomas de ansiedade em decorrência do contexto pandêmico: "[. . .] *muitas vezes a pessoa já tinha um quadro de ansiedade e a pandemia passava a ser o conteúdo que preenchia esses pesadelos, preenchia esses pensamentos, esses sentimentos, esse sintoma*" (P6).

Os excertos acima estão em consonância com as análises de Barros et al. (2020), segundo as quais a pandemia afetou de modo mais expressivo a saúde mental e a qualidade do sono de mulheres e jovens adultos, grupos geralmente mais expostos a condições de vulnerabilidade social. Em consonância, as desigualdades sociais se acentuaram, principalmente na região Norte do Brasil (Anjos, 2022). A população pobre e, consequentemente, mais dependente do SUS, assim como pessoas pardas e negras, foi mais impactada pelo coronavírus (Universidade Federal de Santa Maria, 2022).

Programa de Mestrado e Doutorado em Psicologia, UCDB - Campo Grande, MS

Em alguns territórios de saúde, após o abrandamento das medidas de distanciamento social, as(os) psicólogas(os) desenvolveram atividades em grupo com o auxílio de TICs: "*tentei desenvolver esse grupo porque eu vi que no território tem muito, muito encaminhamento de ansiedade*. . ." (P1). "*Eu decidi na época montar um grupo online para pessoas com ansiedade* [. . .]" (P6).

Os grupos na APS são ferramentas importantes de ampliação da assistência aos usuários do SUS. Grande parte tem a finalidade de promover educação e contribuir para a formação e o fortalecimento de vínculos (Chiaverini, 2011). Às/aos trabalhadores da saúde envolvidos com práticas de grupo, exige-se o manejo adequado para conduzir os participantes em direção a uma tarefa que fomente, simultaneamente, o "autocuidado, pautado na construção da autonomia, das escolhas e do comprometimento gradual e espontâneo" (Ministério da Saúde, 2013, p. 123).

A internet e os meios de comunicação tornaram-se recursos acessíveis a uma parte da população em isolamento social, quando a incerteza e o medo persistente intensificaram as sensações de ansiedade na população (Moura & Silva, 2021). Dessa forma, como estratégia para lidar com as crises e os sintomas de ansiedade, houve a disseminação de medidas de autocuidado, com fins terapêuticos, por vias remotas (Moura & Silva, 2021), aliadas ao acompanhamento psicológico direcionado aos usuários. Dentre as medidas adotadas no contexto em que as psicólogas residentes participantes desta pesquisa atuaram, destacaram-se a recomendação de práticas de meditação, os exercícios de escrita sobre os próprios pensamentos, assim como os exercícios físicos, além de outras orientações:

> [. . .] *a gente fazia muitos informativos explicando passo a passo, por exemplo, técnica de relaxamento, técnica de respiração diafragmática, controle respiratório, como organizar a sua rotina, que era estabelecer as atividades que você vai desenvolver durante o dia para não gerar aquela desordem, aquela ansiedade desnecessária. É claro que já estava todo mundo ansioso.* (P3).

A disseminação de estratégias de autocuidado converge com recomendações de Melo et al. (2020) e se enquadra em medidas de orientação, promoção da saúde e prevenção de agravos em saúde mental no contexto da pandemia. Quando tais medidas, aliadas ao acolhimento, não forem suficientes, recomenda-se o acompanhamento feito por um profissional de saúde mental (Melo et al., 2020).

As práticas de relaxamento progressivo, controle respiratório e mindfulness foram amplamente utilizadas nos atendimentos individuais ou em grupo. As medidas buscavam ajudar os usuários a lidar com os picos de ansiedade, como se observa no trecho a seguir: "[. . .] *o relaxamento, a respiração guiada, essas eram algumas das estratégias utilizadas para o manejo da ansiedade para casos leves, que precisavam também de orientação, que era a maioria dos casos apresentados ali no próprio sistema de regulação*" (P4).

Essas práticas são apontadas na literatura como estratégias clínicas potentes para a diminuição da ansiedade, sobretudo no que tange aos fatores fisiológicos e somáticos associados às sensações de rigidez e tensão muscular (Willhelm et al., 2015). Ressalta-se, ainda, a importância de se considerar os aspectos individuais de cada paciente para a oferta do manejo adequado.

Outra alternativa terapêutica mencionada incluiu o cuidado compartilhado de usuários com ansiedade. Em alguns casos, profissionais da equipe multiprofissional e da ESF

Programa de Mestrado e Doutorado em Psicologia, UCDB - Campo Grande, MS

colaboraram de modo conjunto na assistência desses pacientes. Apostou-se no trabalho em equipe como estratégia para agregar recursos e saberes de outras profissões (Ministério da Saúde, 2014):

> [. . .] *a gente começou a estabelecer algumas consultas compartilhadas, especialmente quando o paciente estava em crise ou quando eram aqueles casos que tinham um nível de risco elevado, por exemplo*" (P6). "[. . .] *Os temas que eles falavam [no grupo], que tinham intersecção com outras disciplinas, aí eu chamava as minhas colegas. Então teve encontro com a fisioterapeuta, teve encontro em parceria com a nutricionista* [. . .] (P6).

As consultas compartilhadas ocorrem com a participação de dois ou mais profissionais e envolvem apoio mútuo, investigação, indagações e informações para garantir respostas mais resolutivas aos usuários (Chiaverini, 2011). Assim, as(os) profissionais desenvolveram uma variedade de estratégias de atendimento aos usuários com queixas de ansiedade.

O apoio Matricial na Atenção Primária à Saúde

O apoio matricial diante dos casos de ansiedade e de outras demandas foi apontado como um desafio para o trabalho das(os) psicólogas(os) residentes no período da pandemia. As(os) participantes relataram tentativas de aproximação à equipe de referência, explicação sobre o papel da Psicologia na APS, discussão sobre fluxos e encaminhamentos, assim como a busca pelo estabelecimento de diálogo com a gestão e o compartilhamento de demandas com outras equipes. Segundo os relatos das(os) entrevistadas(os), os desafios que se apresentavam eram superados de modo mais fluido quando as(os) residentes eram as(os) únicas(os) profissionais envolvidas(os) e nas ocasiões em que a equipe matricial era, de fato, multiprofissional. Os fragmentos a seguir ilustram o exposto: "[. . .] *acontecia muito deles [ESF] pedirem que a gente fizesse um acompanhamento ou, por exemplo, um atendimento compartilhado. Eles pediam esse apoio*" (P3).

> *Eu acredito que o apoio matricial se deu muito na explicação, no movimento do entendimento delas [as profissionais da equipe] de uma classificação de risco, o primeiro acolhimento, que seria um acolhimento de saúde mental dentro da estratégia de saúde* [. . .]. *O apoio matricial se dava em relação a isso, do que é a Psicologia, o que é a psicoeducação em ansiedade, o que é ansiedade,* [. . .] *como elas poderiam desenvolver estratégias para um bom acolhimento em saúde mental* [. . .] (P4).

Muitas vezes, os trabalhadores da APS direcionam as demandas de saúde mental aos psicólogos. Contudo, as práticas em saúde mental são atribuições de todos os profissionais da APS e devem ser desenvolvidas a partir do vínculo das equipes de saúde com os usuários. Além disso, as ações de promoção da saúde devem se articular com os Determinantes Sociais da Saúde (DSS) do território (Ministério da Saúde, 2013). Logo, o acolhimento realizado pela ESF para usuários com queixas de ansiedade e o planejamento de ações coletivas foram temas centrais do apoio matricial desenvolvido no período pandêmico.

Iglesias e Avellar (2016) apontaram que, nas situações em que o profissional de Psicologia restringe suas práticas aos níveis clínico e ambulatorial, os trabalhadores de outras especialidades percebem o matriciamento como uma divisão uniprofissional do trabalho. Assim, quando se trata da oferta de cuidados em saúde mental, muitos esperam do profissional

Programa de Mestrado e Doutorado em Psicologia, UCDB - Campo Grande, MS

psicólogo uma abordagem individualista, centrada nos sintomas dos usuários, sem que se leve em consideração a saúde em sua dimensão biopsicossocial. Em tais circunstâncias, o matriciamento torna-se mero fluxo para o encaminhamento de demandas. Consequentemente, as(os) psicólogas(os) são responsabilizadas(os) e cobradas(os) pela realização de atividades que não devem ser exclusivamente desenvolvidas pelas(os) profissionais de Psicologia.

As ações de apoio matricial eram tímidas diante da exacerbada quantidade de solicitações para atendimentos clínicos, individuais, e dos encaminhamentos feitos para o repasse de uma queixa, sem que houvesse a necessária qualificação da demanda.

> *Eu tenho uma boa relação com uma equipe de uma unidade específica, né?! São três e das outras duas eu não tenho uma relação, não tenho aproximação* [. . .]. *Eu consigo acesso nessa unidade porque é só uma equipe da estratégia* [. . .], *nas outras, a demanda é muito grande* [. . .]. *Muitas vezes a gente vai pedir apoio, mas elas têm agendas diferentes, não tem agenda protegida para uma discussão de caso, para realizar um PTS* [. . .] (P1).

> [. . .] *foi uma relação, às vezes, no começo, conflituosa, difícil, mas com o tempo a gente vai ganhando espaço, tentando desenvolver algumas estratégias de tentar se aproximar de outros profissionais. Com relação ao NASF, vejo que na maioria das vezes a relação é muito produtiva, é uma relação de parceria mesmo, de sentar, de manejar, de articular as ações, de articular as atividades, de desenvolver estratégias para lidar com as queixas do próprio trabalho.* (P4).

Vale ressaltar que essa dinâmica não se reproduziu apenas com as(os) profissionais de Psicologia. Blanco et al. (2023) trazem uma experiência em que o modelo biomédico de atenção à saúde foi uma constante. A perspectiva curativa, a sobrecarga de trabalho e a qualidade das interações entre profissionais constituíram barreiras para a colaboração interprofissional.

Outro ponto observado foi que as residências multiprofissionais podem ser propulsoras do desenvolvimento de ações de apoio matricial: "*então, a gente tinha um momento de preceptoria e seguido a isso a gente tinha um momento de reunião de equipe para discussão de caso*" (P2); "*depois entraram enfermeiros residentes no final, os meninos tinham já muito mais abertura por ser residentes, isso facilitava muito*" (P6). Iglesias e Avellar (2016) afirmam que as residências provocam nos profissionais uma ampliação do olhar sobre a saúde e sobre os DSS, impulsionando a construção do apoio matricial.

Nota-se, portanto, que a prática do apoio matricial na pandemia de covid-19 foi um desafio para as(os) psicólogas(os). O distanciamento entre as equipes, as expectativas dos profissionais da ESF a respeito do papel das(os) psicólogas(os) na APS e a cobrança por atendimentos individualizados prejudicaram o seguimento das diretrizes do apoio matricial. Ao mesmo tempo, todavia, identificou-se por meio desta pesquisa um cenário em que psicólogas(os) residentes demonstraram compromisso ético e manejo adequado para estimular o diálogo, a colaboração e a realização de ações pautadas nas diretrizes do apoio matricial.

Considerações Finais

Por meio desta pesquisa, notou-se que a atuação das psicólogas residentes na pandemia de covid-19 foi marcada por constantes mudanças nos processos de trabalho. Os protocolos

Programa de Mestrado e Doutorado em Psicologia, UCDB - Campo Grande, MS

de biossegurança, somados às convocações para o acolhimento aos usuários, demandaram reposicionamentos, invenções e reinvenções para a oferta de assistência e cuidado de acordo com as diretrizes para o exercício da Psicologia na APS.

O manejo das queixas de ansiedade se deu a partir de uma perspectiva de enfrentamento às crises, com o uso de estratégias para a redução de sensações fisiológicas e somáticas nos usuários. As atividades buscavam promover o autocuidado, conforme recomendado pelos documentos orientadores da OMS e do MS. As ações envolveram outros profissionais da equipe multiprofissional, tornando possível, embora de modo limitado, o apoio matricial. A RMSFC, ao inserir profissionais no SUS, proporciona o contato com o território e com os DSS, oportunizando a abordagem crítica da saúde, o trabalho em equipe e criando espaço para a reflexão crítica da prática em momentos de preceptorias e tutorias.

Contudo, observa-se que a responsabilidade pelo cuidado em saúde mental na APS ainda recai sobre os profissionais de Psicologia. Em geral, outros profissionais das equipes associam o cuidado a um atendimento clínico, ambulatorial. Como resultado, aumenta a quantidade de encaminhamentos para os profissionais da Psicologia, gerando sobrecarga no trabalho e precarização dos serviços de assistência e cuidado.

Faz-se relevante mencionar que esta pesquisa não teve como finalidade produzir uma única verdade sobre a prática das psicólogas residentes da APS no período de pandemia, tampouco visou esgotar as análises sobre o tema. Limitou-se a apresentar um recorte com base no cotidiano de trabalho relatado nas entrevistas. Ademais, é importante ressaltar que as residentes encontravam-se em início de carreira, em um processo de formação em serviço. Esses fatores devem ser considerados quando pensamos sobre o manejo e as práticas para o desempenho do trabalho, sobretudo em um período crítico como aquele vivenciado na pandemia.

Por fim, sugere-se a realização de novas pesquisas sobre o exercício da Psicologia na APS, tendo em conta os desafios para a prática e as alternativas encontradas pelos profissionais atuantes nesse nível de atenção e cuidado em saúde.

Referências

Anjos, A. (2022, 30 de julho). Novo índice aponta que desigualdades sociais em saúde se aprofundaram na pandemia. *Fiocruz*. https://portal.fiocruz.br/noticia/novo-indice-aponta-que-desigualdades-sociais-em-saude-se-aprofundaram-na-pandemia

Barbosa, L. N. F., Melo, M. C. B., Cunha, M. do C. V., Albuquerque, E. N., Costa, J. M., & Silva, E. F. F. (2021). Brazilian's frequency of anxiety, depression and stress symptoms in the COVID-19 pandemic. *Revista Brasileira de Saúde Materno Infantil*, *21*, 413–419. https://doi.org/10.1590/1806-9304202100S200005

Bardin, L. (2016). *Análise de conteúdo* (3ª reimpr. da 1ª ed. revista e ampliada, L. A. Reto & A. Pinheiro, Trad.). Edições 70.

Barros, M. B. A., Lima, M. G., Malta, D. C., Szwarcwald, C. L., Azevedo, R. C. S., Romero, D., Souza Júnior, P. R. B., Azevedo, L. O., Machado, Í. E., Damacena, G. N., Gomes, C. S., Werneck, A. O., Silva, D. R. P., Pina, M. F., & Gracie, R. (2020). Relato de tristeza/depressão, nervosismo/ansiedade e problemas de sono na população adulta brasileira durante a pandemia de COVID-19. *Epidemiologia e Serviços de Saúde, 29*(4), e2020427. https://doi.org/10.1590/S1679-49742020000400018

Blanco, V. M., Leonello, V. M., Souza, C. M. S., Vasconcelos, R. O., & Agreli, H. F. (2023). Residências em saúde em hospital universitário: Cenário potente de formação para a prática colaborativa interprofissional. *Interface – Comunicação, Saúde, Educação*, *27*, e220320. https://doi.org/10.1590/interface.220320

Câmara Municipal de Palmas. (2016). Lei nº 2.240, de 23 de março de 2016. *Reestrutura o Programa Integrado de Residências em Saúde e o Programa Municipal de Bolsas de Estudo e Pesquisa para a Educação pelo Trabalho, instituídos pela Lei nº 2010, de 12 de dezembro de 2013, e dá outras providências* [Lei]. Diário Oficial. https://www.sbmfc.org.br/wp-content/uploads/2019/02/LEI-2240-2016-Reestrutura-o-PIRS-e-PET-Palmas.pdf

Campos, G. W. D. S. (1999). Equipes de referência e apoio especializado matricial: Um ensaio sobre a reorganização do trabalho em saúde. *Ciência & Saúde Coletiva, 4*, 393–403. https://www.scielosp.org/pdf/csc/1999.v4n2/393-403/pt

Campos, G. W. D. S., & Domitti, A. C. (2007). Apoio matricial e equipe de referência: Uma metodologia para gestão do trabalho interdisciplinar em saúde. *Cadernos de Saúde Pública, 23*, 399–407. https://www.scielo.br/j/csp/a/VkBG59Yh4g3t6n8ydjMRCQj/?lang=pt&format=html

Chiaverini, D. H., Gonçalves, D. A., Ballester, D., Tófoli, L. F., Chazan, L. F., Almeida, N., & Fortes, S. (2011). Matriciamento: Integrando saúde mental e atenção básica em um modelo de cuidados colaborativos. In D. H. Chiaverini (Org.), *Guia prático de matriciamento em saúde* (pp. 11–17). Ministério da Saúde.

Conselho Federal de Enfermagem. (2020). *Guia de saúde mental pós-pandemia no Brasil*. http://biblioteca.cofen.gov.br/guiasaude-mental-pos-pandemia-brasil/

Conselho Federal de Psicologia. (2009). *A prática da psicologia e o núcleo de apoio à saúde da família*.

Conselho Federal de Psicologia. (2019). *Referências técnicas para atuação de psicólogas(os) na atenção básica à saúde* (2ª ed.). Conselho Federal de Psicologia. https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2019/11/CFP_atencaoBasica-2.pdf

Dalgalarrondo, P. (2018). *Psicopatologia e semiologia dos transtornos mentais*. Artmed Editora.

Iglesias, A., & Avellar, L. Z. (2016). As contribuições dos psicólogos para o matriciamento em saúde mental. *Psicologia: Ciência e Profissão, 36*, 364–379. https://www.scielo.br/j/pcp/a/pDYk7VmmgLTHHctc4MQcYfy/?format=html

Malta, D. C., Gomes, C. S., Szwarcwald, C. L., Barros, M. B. A., Silva, A. G., Prates, E. J. S., Machado, Í. E., Souza Júnior, P. R. B., Romero, D. E., Lima, M. G., Damacena, G. N., Azevedo, L. O., Pina, M. F., Werneck, A. O., & Silva, D. R. P. (2020). Distanciamento social, sentimento de tristeza e estilos de vida da população brasileira durante a pandemia de Covid-19. *Saúde em Debate*, 44(spe4), 177–190. https://doi.org/10.1590/0103-11042020E411

Melo, B. D., Pereira, D. R., Serpeloni, F., Kabad, J. F., Souza, M. S., Rabelo, I. V. M., Noal, D. S., Damásio, F., Freitas, C. M. D. (2020). *Saúde mental e atenção psicossocial na pandemia COVID-19: Recomendações para gestores*. https://www.fiocruzbrasilia.fiocruz.br/wp-content/uploads/2020/10/livro_saude_mental_covid19_Fiocruz.pdf

Ministério da Saúde. (2012). *Resolução nº 466*, de 12 de dezembro de 2012. Conselho Nacional de Saúde. http://www.conselho.saude.gov.br/resolucoes/2012/Reso466.pdf

Ministério da Saúde. (2013). *Saúde mental* (Cadernos de Atenção Básica, n. 34).

Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. (2014). *Núcleo de Apoio à Saúde da Família* (Cadernos de Atenção Básica, n. 39). Ministério da Saúde.

Ministério da Saúde. (2016). Resolução nº 510, de 07 de abril de 2016. *Dispõe sobre as normas aplicáveis a pesquisas em Ciências Humanas e Sociais*. Conselho Nacional de Saúde.

Ministério da Saúde. (2017). 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). Diário Oficial da União, 183*(1), 68-68. https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prt2436_22_09_2017.html

Ministério da Saúde. (2020a). Nota Técnica nº 3, de 20 de janeiro de 2020. *Núcleo Ampliado de Saúde da Família e Atenção Básica (NASF-AB) e Programa Previne Brasil*. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção Primária à Saúde. Departamento de Saúde da Família. https://www.conasems.org.br/wp-content/uploads/2020/01/NT-NASF-AB-e-Previne-Brasil.pdf

Ministério da Saúde. (2020b). *Protocolo de manejo clínico do coronavírus (Covid-19) na atenção primária à saúde* (SAPS, 1, 1-33). Secretaria de Atenção Primária à Saúde.

Ministério da Saúde. (2023). *Portaria GM/MS nº 635,* de 22 de maio de 2023. Secretaria de Atenção Primária à Saúde, Departamento de Saúde da Família. https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-gm/ms-n-635-de-22-de-maio-de-2023-484773799

Moura, T. S., & Silva, F. V. da. (2021). Ansiedade em quarentena: Estratégias de governabilidade para os sujeitos ansiosos no decurso da pandemia da Covid-19. *Revista Brasileira de Linguística Aplicada, 21*(4), 1161–1191. https://doi.org/10.1590/1984-6398202117487

Nabuco, G., de Oliveira, M. H. P. P., & Afonso, M. P. D. (2020). O impacto da pandemia pela COVID-19 na saúde mental: Qual é o papel da Atenção Primária à Saúde? *Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade, 15*(42), 2532–2532. https://rbmfc.org.br/rbmfc/article/view/2532

Organização Pan-Americana de Saúde [OPAS/OMS]. (2020, março 18). *Considerações psicossociais e de saúde mental durante o surto de COVID-19*, 18 de março de 2020. OPAS. https://iris.paho.org/handle/10665.2/51996

Organização Pan-Americana de Saúde [OPAS/OMS]. (2022, março 2). Pandemia de COVID-19 desencadeia aumento de 25% na prevalência de ansiedade e depressão em todo o mundo [Internet]. *Organização Pan-Americana de Saúde*. https://www.paho.org/pt/noticias/2-3-2022-pandemia-covid-19-desencadeia-aumento-25-na-prevalencia-ansiedade-e-depressao-em%3A21995394/detailv2?sid=ebsco%3Aplink%3Ascholar&id=ebsco%3Agcd%3A158352418&crl=c

Santos, W. J., Silva, E. T. A. F., Altino, J. A., Vieira, C. B. L., Meira, M. A., & Monte, C. D. (2022). Saúde física e mental de profissionais de unidades de saúde da família na pandemia do COVID-19. *Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental,* (27), 111–122. https://doi.org/10.19131/rpesm.328

Sarti, T. D., Lazarini, W. S., Fontenelle, L. F., & Almeida, A. P. S. C. (2020). Qual o papel

da Atenção Primária à Saúde diante da pandemia provocada pela COVID-19? *Epidemiologia e Serviços de Saúde, 29*, e2020166. https://doi.org/10.5123/S1679-49742020000200024

Universidade Federal de Santa Maria. (2022, fevereiro 4). O agravamento das desigualdades no Brasil. *Universidade Federal de Santa Maria*. https://www.ufsm.br/midias/experimental/integra/2022/02/04/o-agravamento-das-desigualdades-no-brasil

Willhelm, A. R., Andretta, I., & Ungaretti, M. S. (2015). Importância das técnicas de relaxamento na terapia cognitiva para ansiedade. *Contextos Clínicos, 8*(1), 79–86. https://doi.org/10.4013/ctc.2015.81.08

Sobre os autores:

Camila Campos Oliveira: Graduada pelo Centro Universitário Luterano de Palmas (CEULP/ULBRA). Especialista em Saúde da Família e Comunidade (FESP 2022-2024) e técnica em Administração pelo Instituto Federal do Tocantins (IFTO), campus Palmas. **E-mail:** camila.campos.oli97@gmail.com, **ORCID:** https://orcid.org/0009-0006-3058-3931

Ladislau Ribeiro do Nascimento [*Autor para contato*]**:** Doutor em Psicologia Social pela Universidade de São Paulo (USP). Mestre em Psicologia Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC/SP). Professor no Curso de Psicologia e no Programa de Pós-Graduação em Ensino em Ciências e Saúde da Universidade Federal do Tocantins (UFT). **E-mail:** ladislaunascimento@mail.uft.edu.br, **ORCID:** https://orcid.org/0000-0002-6980-706X

Disponibilidade de dados

Todo o conjunto de dados que dá suporte aos resultados deste estudo foi publicado no próprio artigo.

Editor-chefe: Rodrigo Lopes Miranda
Editor de seção responsável pelo artigo: Eveli Freire de Vasconcelos
Avaliadora: Jucimara Martins

Recebido em: 05/04/2025
Última revisão: 17/12/2025
Aceite final: 17/12/2025

Este é um artigo publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Attribution, que permite uso, distribuição e reprodução em qualquer meio, sem restrições desde que o trabalho original seja corretamente citado.