UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto

***GERÊNCIA ENQUANTO INSTRUMENTO PARA MUDANÇAS
EM UM SERVIÇO SUBSTITUTIVO DE SAÚDE MENTAL NO
MUNICÍPIO DE UBERABA – estudo de caso***

Maria Thereza Rodrigues da Cunha

Ribeirão Preto
2003

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto

***GERÊNCIA ENQUANTO INSTRUMENTO PARA MUDANÇAS
EM UM SERVIÇO SUBSTITUTIVO DE SAÚDE MENTAL NO
MUNICÍPIO DE UBERABA – estudo de caso***

Maria Thereza Rodrigues da Cunha

Dissertação de mestrado apresentada para obtenção do título de Mestre junto ao Programa de Pós-Graduação de Enfermagem em Saúde Pública – Nível Mestrado, do Departamento de Enfermagem Materno-Infantil e Saúde Pública da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo. Linha de Pesquisa: Práticas, Saberes e Políticas de Saúde.

Orientadora: Dra. Silvana Martins Mishima

Ribeirão Preto
2003

FICHA CATALOGRÁFICA

Cunha, Maria Thereza Rodrigues da

Gerência enquanto instrumento para mudanças em um serviço substitutivo de saúde mental no município de Uberaba – estudo de caso. Ribeirão Preto, 2003.

108 p.:il, 29,7cm

Dissertação de Mestrado apresentada à Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo, para fins de obtenção do título de Mestre junto ao Programa de Pós-Graduação de Enfermagem em Saúde Pública – Nível Mestrado, do Departamento de Enfermagem Materno-Infantil e Saúde Pública, 2003.

Orientadora: Mishima, Silvana Martins

1. serviços substitutivos, 2. saúde mental, 3. gerência de serviços, 4. processo de trabalho em saúde

MARIA THEREZA RODRIGUES DA CUNHA

***GERÊNCIA ENQUANTO INSTRUMENTO PARA MUDANÇAS
EM UM SERVIÇO SUBSTITUTIVO DE SAÚDE MENTAL NO
MUNICÍPIO DE UBERABA – estudo de caso***

FOLHA DE APROVAÇÃO

Data da Defesa:/...../2003

Profa. Dra. Silvana Martins Mishima

Julgamento: Assinatura:

Profa. Dra. Maria José Bistafa Pereira

Julgamento: Assinatura:

Profa. Dra. Toyoko Saeki

Julgamento: Assinatura:

Dedico este trabalho a todos os portadores de sofrimento mental, a todos aqueles que sofrem com a discriminação, exclusão e têm poucas oportunidades, por possuírem um traço que os faz estabelecerem com o mundo uma relação diferente.

Agradecimentos

“Para investigar, é preciso manter, em qualquer idade, inclusive na maturidade, um pouco da desorganização ou da facilidade para a desorganização que têm a criança e o adolescente, a capacidade de assombrar-se [...]” (Bleger, 1998, p.84)

- À minha querida orientadora professora **Silvana Martins Mishima** que, durante todo esse período, foi muito mais que uma orientadora, foi amiga, companheira, uma grande parceira. Escrevemos este trabalho, com certeza, a quatro mãos e sua ajuda e colaboração foi decisiva para o resultado final. Agradeço imensamente toda a sua dedicação, paciência e serenidade. Sinto-me uma privilegiada, primeiro por ter convivido tão de perto com você e segundo por ter tido uma orientação tão dinâmica e tão sábia, que você tão bem sabe fazer. Você, Silvana, é uma pessoa especial.
- À **Escola de Enfermagem da USP de Ribeirão Preto**, aos docentes e funcionários da Pós-Graduação, pela acolhida e seriedade com o trabalho..
- À **CAPES** pelo auxílio financeiro.
- Às professoras **Toyoko Saeki, Marina Peduzzi e Zezé Bistafa** que deram contribuições muito importantes por ocasião da Qualificação e Pré-banca.
- Às amigas e companheiras que conquistei ao longo do curso de Pós-Graduação: **Cinira Fortuna, Rafaela Azenha Teixeira, Silvia Matumoto e Isabel Gondim**. A vocês, o meu muito obrigada pela convivência, pela troca e solidariedade.
- À **Universidade de Uberaba** pelo incentivo em continuar minha formação profissional.

- **À Prefeitura Municipal de Uberaba**, através da Secretária Municipal de Saúde, que tão prontamente disponibilizou os serviços da rede de saúde para a realização da minha pesquisa.
- **A todos os usuários, trabalhadores e direção do NAPS “Maria Boneca”** que gestaram comigo esta dissertação, que me ajudaram com sua compreensão e colaboração. Muito mais que colegas de trabalho e usuários do serviço, vocês são companheiros de um projeto e de muitos sonhos. Este trabalho é uma forma de agradecimento e retribuição.
- **Aos meus pais Terezinha e Omar, irmãos Fernando, Omar Júnior, Eduardo, Maristela e tias Marta e Norma**, que torceram por mim e me ajudaram muito, dando-me “cobertura” em minhas idas e vindas a Ribeirão Preto.
- Aos meus queridos filhos, **Leandro e Artur**, que apesar de ainda novos, souberam compreender minhas ausências e a importância deste curso para minha vida profissional.
- Ao meu companheiro **Lauro** que tanto me incentivou e participou comigo de todo esse processo. Obrigada pela compreensão, pelo companheirismo e por todos os ensinamentos que tem me oferecido, nesses vinte anos de convivência. Com você, pude despertar em mim o desejo pelo conhecimento, pela leitura e saber.

SUMÁRIO

LISTA DE SIGLAS

RESUMO

SUMMARY

RESUMÉN

APRESENTAÇÃO

I. INTRODUÇÃO – apresentando o tema do estudo.....	01
II. A GERÊNCIA COLETIVA ENQUANTO POSSIBILIDADE TERAPÊUTICA NOS SERVIÇOS DE SAÚDE MENTAL – construindo o objeto de estudo.....	08
2.1. <i>A gerência – definindo e buscando suas raízes.....</i>	09
2.2. <i>A saúde em busca de seu caminho, frente às mudanças impostas pela atualidade – construindo a gerência como instrumento de mudança?</i>	16
III. OBJETIVOS.....	22
IV. A BUSCA DE NOVOS MODELOS DE ASSISTÊNCIA NA SAÚDE MENTAL – o surgimento dos serviços substitutivos.....	24
V. O PERCURSO DA PESQUISA.....	33
5.1. <i>Campo empírico – a rede de serviços de saúde mental em Uberaba-MG e os serviços substitutivos.....</i>	35
5.1.1. <i>O município de Uberaba e a rede de serviços de saúde.....</i>	35
5.1.2. <i>A seleção da unidade de pesquisa - O NAPS “Maria Boneca” da Fundação Gregório Barenblitt.....</i>	37
5.2. <i>A coleta de dados – utilizando a entrevista semi-estruturada</i>	41
5.3. <i>Análise de dados.....</i>	44
VI. O PROCESSO DE TRABALHO NO NAPS – a gerência como facilitadora da construção de um trabalho especial em um serviço substitutivo de Saúde Mental	50
6.1. <i>A expressão da subjetividade no trabalho em saúde mental – um trabalho muito especial.....</i>	51
6.2. <i>O processo de trabalho participativo enquanto um componente da gerência nos serviços substitutivos.....</i>	63
VII. A TÍTULO DE CONSIDERAÇÕES FINAIS	82
ANEXOS.....	89
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	103
BIBLIOGRAFIA CONSULTADA	107

LISTA DE SIGLAS

CAPS - Centro de Atenção Psicossocial
CAPS'D - Centro de Atenção Psicossocial para dependentes químicos
CNS – Conselho Nacional de Saúde
CONEP - Comissão Nacional de Ética em Pesquisa
CRIA - Centro de Reeducação para a Infância e Adolescência
CTA-SAE - Centro de Testagem Anônimo
DINSAM - Divisão Nacional de Saúde Mental
DSC - Discurso do Sujeito Coletivo
EC – Expressão-chave
EERP - Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto
Fazu – Faculdade de Zootecnia, Agronomia, Engenharia e Alimentos e Letras
FCETM - Faculdade de Ciências Econômicas do Triângulo Mineiro
FEU - Faculdade de Educação de Uberaba
FMTM – Faculdade de Medicina do Triângulo Mineiro
FNS - Fundação Nacional de Saúde
GPSM - Gestão Plena do Sistema Municipal de Saúde
IC - Idéia Central
LAPA - Laboratório de Planejamento
MDV - Modelo em Defesa da Vida
MG - Estado de Minas Gerais
MS - Ministério da Saúde
MTSM - Movimento dos Trabalhadores em Saúde Mental
NAPS – Núcleo de Atenção Psicossocial
NOB96 - Norma Operacional Básica 96
PA - Estado do Pará
PSF – Programa de Saúde da Família
SMS/PMU - Secretaria Municipal de Saúde da Prefeitura Municipal de Uberaba
SP - Estado de São Paulo
SUS - Sistema Único de Saúde
Unicamp - Universidade Estadual de Campinas
Uniube – Universidade de Uberaba
USP - Universidade de São Paulo

RESUMO

Cunha, Maria Thereza Rodrigues da. **Gerência enquanto instrumento para mudanças em um serviço substitutivo de saúde mental no município de Uberaba** – estudo de caso. Ribeirão Preto, 2003. 108 p. Dissertação (Mestrado) – Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo.

Esta pesquisa caracteriza-se como um estudo de caso, realizado no Núcleo de Atenção Psicossocial - NAPS “Maria Boneca”, um serviço substitutivo de Saúde Mental, na cidade de Uberaba-MG e busca compreender a dinâmica da gerência do referido serviço, enquanto um instrumento capaz de propiciar mudanças nas práticas de atenção ao paciente portador de sofrimento mental. O pressuposto deste estudo é creditar à gerência a potência de dar ao serviço substitutivo de saúde mental uma organização e dinâmica capaz de produzir no portador de sofrimento mental uma vida mais humana, mais digna e cidadã, permitindo-lhe participar do mundo em sociedade, não com o traço da estranheza e periculosidade, como geralmente lhe é atribuído, mas como alguém portador de uma diferença. A pesquisa foi realizada com dez (10) trabalhadores do NAPS, um por categoria profissional, sendo escolhidos pelo critério da antigüidade, com os quais foram realizadas entrevistas semi-estruturadas. O material empírico foi organizado segundo o método do Discurso do Sujeito Coletivo e a análise do material, feita segundo a análise de conteúdo, na vertente da Análise Temática. Do movimento de análise foi possível identificar dois (2) grandes temas: *A expressão da subjetividade no trabalho em saúde mental – um trabalho muito especial* e *O processo de trabalho participativo enquanto um componente da gerência nos serviços substitutivos*. É identificado no estudo, segundo os trabalhadores entrevistados, a importância do processo de gerência nos serviços, principalmente naqueles que pretendem atender aos portadores de sofrimento mental, demanda tão segregada socialmente e tão excluída da convivência social, especialmente da familiar. Evidencia-se a importância da participação dos usuários nos processos decisórios, pois os mesmos colaboram no sentido de permitir aos pacientes uma vivência integradora da vida e uma busca de sua identidade perdida por anos a fio nas internações psiquiátricas, e o (re)encontro com a cidadania. O trabalho aponta, como formas de participação nas decisões instâncias como a Assembléia Geral, a Reunião Clínica e as decisões que ocorrem de maneira informal, denominada de “decisões de corredor”. No estudo feito, a equipe de trabalhadores do NAPS “Maria Boneca”, se considera coesa, afetuosa, portadora de um projeto coletivo, apesar de dificuldades e diferenças; mesmo a equipe se colocando como condutora do processo gerencial, existem membros que desejariam ver no serviço uma gerência mais autoritária e hierárquica.

Palavras-chave: serviços substitutivos, saúde mental, gerência de serviços, processo de trabalho em saúde.

SUMMARY

Cunha, Maria Thereza Rodrigues da. **Management as a changing instrument in a substitute mental health service in the city of Uberaba – a case study**. Ribeirão Preto, 2003. 108 p. Dissertação (Mestrado) – Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo.

This study is characterized as a case study conducted in the Nucleus of Psychosocial Care – NAPS Maria Boneca, a substitute mental health service in the city of Uberaba, Minas Gerais State. It aimed at understanding the management dynamics in that service as an instrument that can propitiate changes in the practice of caregiving to patients with mental suffering. This study assumes that managers should be given the power to provide the substitute mental health service with an organization and dynamics that could offer patients with mental suffering a more human, respectable and rightful life, thus allowing them to participate in the social world, not under the shadow of strangeness or perilousness that is usually cast over them, but as people who bear a difference. The study was conducted with 10 (ten) workers from NAPS, one from each professional category, who were selected according to the antiquity criterion and to whom the interviews were applied. The empirical material was organized according to the Collective Subject's Discourse method and the analysis of such material was made through content analysis based on Thematic Analysis. From the analytical movement, it was possible to identify 2 (two) broad themes: *The expression of subjectivity in mental health work – a very special type of work* and *The participative work process as a management component in substitute services*. According to the interviewed workers, the importance of the management process in services, especially in those intending to assist mental health patients, is identified – a demand that is so discriminated socially and excluded from social living, particularly from social life. The importance of the participation of users in decision-making processes is emphasized since they contribute in order to offer patients an integrating life experience and an opportunity to search for their identity lost through the years of psychiatric hospitalizations and to the re-encountering with citizenship. The work suggests the following forms of participation in decision making: General Assembly, Clinical Meeting and the decisions that were made informally and denominated “hallway decisions”. The team of workers at NAPS Maria Boneca regards itself as cohesive, affectionate, and involved with a collective project in spite of the difficulties and differences, in addition to playing the role of a conductor of the managerial process, although there are members who would like the service to have a more authoritarian and hierarchical management.

Key words: Service Management, Substitutive Services, Mental Health, Work Process.

RESUMÉN

Cunha, Maria Thereza Rodrigues da. **Gerencia enquanto instrumento para cambios en un servicio substitutivo de salud mental en la municipalidad de Uberaba** – estudio de caso. Ribeirão Preto, 2003. 108 p. Dissertação (Mestrado) – Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo.

Esta investigación se caracteriza como un estudio de caso, realizado en el Núcleo de Atención Psicosocial - NAPS “Maria Boneca”, un servicio substitutivo de Salud Mental, en la ciudad de Uberaba-MG y se busca comprender la dinámica de la gerencia del referido servicio, enquanto un instrumento capaz de propiciar cambios en las prácticas de atención al paciente portador de sufrimiento mental. La base de este estudio es creditar a la gerencia, la potencia de dar al servicio substitutivo de salud mental una organización y dinámica capaces de producir en el portador de sufrimiento mental una vida más humana, más digna y ciudadana, les permitiendo participar del mundo en sociedad, no con la característica de la extrañeza y periculosidad, como generalmente les se atribuye, pero como alguien portador de una diferencia. La investigación fue realizada con diez (10) trabajadores del NAPS, un por categoría profesional, siendo elegidos por el critério da antigüedad, con los cuales fueron realizadas entrevistas semi-estructuradas. El material empírico fue organizado según el método de Discurso del Sujeto Colectivo y el análisis del material, realizado según el método de análisis de contenido, en la vertiente del Análisis Temático. Del movimiento de análisis fue posible identificar dos (2) grandes temas: La expresión de la subjetividad en el trabajo en salud mental – un trabajo muy especial y El proceso de trabajo participativo enquanto un componente de la gerencia en los servicios substitutivos. Fue identificado en el estudio, según los trabajadores entrevistados, la importancia del proceso de gerencia en los servicios, principalmente en los que buscan atender a los portadores de sufrimiento mental, demanda esta, tã segregada socialmente y tã excluída de la convivencia social, principalmente de la familiar. Se evidencia la importancia de la participación de los usuários en los procesos decisórios, pues los mismos colaboran en el sentido de permitir a los pacientes una vivencia integradora en la búsqueda de su identidad perdida por los años en las internaciones psiquiátricas y el (re)encuentro con la ciudadanía. El trabajo apunta como formas de participación en las decisiones instancias como: la Asamblea General, la Reunión Clínica y las decisiones que ocurren de manera informal, denominada de “decisiones de corredor”. El equipo de trabajadores del “NAPS Maria Boneca”, se considera coeso, afectuoso, portador de un proyecto colectivo, además de dificultades y diferencias; además de se actuar como conductor del proceso gerencial, mismo existiendo miembros que desearían ver en el servicio una gerencia más autoritária e hierárquica.

Términos clave: Gerencia de Servicios, Servicios Substitutivos, Salud Mental, Proceso de Trabajo.

APRESENTAÇÃO

APRESENTAÇÃO

Refletir sobre questões ligadas ao campo da saúde mental faz parte de meu dia-a-dia há longos anos. Iniciei meu trabalho como psicóloga, no começo da década de oitenta (80) na Secretaria Municipal de Saúde da cidade de Uberaba-MG, onde com mais cinco colegas de profissão implantamos o serviço de saúde mental no município.

Época difícil, mas de muito aprendizado. Logo no início dessa mesma década, comecei meu trabalho, enquanto docente, dando aulas de Psicologia e Filosofia, no Curso Magistério, do Colégio Cenecista Dr. José Ferreira, onde trabalhei por oito anos.

No final dos anos oitenta, fui convidada a participar da equipe que comandaria a Secretaria Municipal de Saúde de Ipatinga, Vale do Aço, Minas Gerais. Essa sim, uma experiência marcante que me aproximou muito da saúde pública, do processo gerencial, da Reforma Sanitária e implantação do Sistema Único de Saúde - SUS que acabara de se constituir, enquanto lei maior em nosso país. Esse talvez seja o período de maior aprendizado de minha vida profissional.

No final do mandato do qual participei em Ipatinga, retornei a Uberaba e fiz minha Especialização em Saúde Pública na Universidade de Campinas - Unicamp-SP.

Estava feito, em minha vida profissional, o entrelaçamento da Saúde Mental e Saúde Pública. Logo após, ingressei na Universidade de Uberaba como docente, tornando-me também psicóloga do Núcleo de Atenção Psicossocial - NAPS “Maria Boneca”, da Fundação Gregório Barenblitt, instituição que trabalha com portadores de sofrimento mental, em crise ou crônicos.

A experiência profissional era rica e contemplava dois campos que, a cada dia, mais me encantavam, a Saúde Pública e a Saúde Mental. Mas, sem dúvida precisava continuar

minha formação e foi quando, no final da década de noventa, cheguei à Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo, com o propósito de concorrer a uma vaga no Programa de Pós-Graduação de Enfermagem em Saúde Pública – Nível Mestrado.

Iniciei o novo milênio estudando e podendo dar vazão a vários questionamentos que, ao longo de praticamente vinte anos de profissão, me inquietavam. Muitas eram as interrogações, mas a questão do gerenciamento dos serviços de saúde mental, sua importância para o tratamento dos portadores de sofrimento mental, bem como sua relação com a equipe de trabalhadores, com os usuários, muito me preocupavam, além de ser um tema até então pouco estudado.

Acumulava, portanto, muitos anos de experiência de trabalho no campo da saúde mental e na docência, entretanto, percebia que uma importante área, em minha formação, mantinha-se ainda incompleta, qual seja, uma lacuna enquanto pesquisadora, uma vez que, estando na Universidade como docente, sentia a necessidade de me reciclar, de sentar novamente no banco de uma escola.

Levei para o Mestrado uma proposta de trabalho de pesquisa que fizesse justamente o intercâmbio da Saúde Mental e Saúde Pública. No início, as idéias não estavam bem claras e a proposta ainda era pouco definida. Aos poucos, e com a ajuda inestimável de minha orientadora, conseguimos definir o tema e o problema a ser estudado.

Um começo difícil, muitas interrogações que, aos poucos, foram se desfazendo e se conformando no trabalho que ora apresento.

No primeiro capítulo, a título de *Introdução*, abordo o tema da pesquisa trazendo alguns aspectos relativos às transformações presentes no sistema de saúde brasileiro e aponto a relevância das questões ligadas à gestão e gerência de serviços de saúde, face às

possibilidades de construção de um modelo de saúde que atenda aos princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde.

No segundo capítulo, *A Gerência Coletiva enquanto possibilidade terapêutica nos serviços de saúde mental* apresento a construção do objeto de estudo desta pesquisa, sua definição, suas raízes, bem como sua importância no processo terapêutico dos portadores de doença mental, apontando a gerência como um instrumento importante do processo de trabalho para imprimir mudanças na assistência prestada. Este capítulo inclui também o pressuposto do estudo.

No capítulo terceiro trago os objetivos do trabalho.

No capítulo quarto, *A busca de novos modelos de saúde*, busco contextualizar a história da loucura, do Movimento da Reforma Sanitária e o surgimento dos serviços substitutivos de Saúde Mental, em nosso país.

No capítulo quinto, apresento o percurso da pesquisa: o tipo de investigação, a delimitação do campo empírico, os instrumentos utilizados para a coleta de dados e os passos para a análise do material empírico.

No capítulo sexto, exponho os resultados da investigação, com a identificação e análise dos dois grandes temas encontrados: *A expressão da subjetividade no trabalho em saúde mental – um trabalho muito especial* e *O processo de trabalho participativo enquanto um componente da gerência nos serviços substitutivos*.

Finalizando, no último capítulo apresento as *Considerações finais*, apontando sinteticamente as principais questões presentes no estudo.