



## APOIO MATRICIAL NA FORMA DE E-TERAPIA: EXPERIÊNCIA À LUZ DE UMA PESQUISA-AÇÃO DURANTE PANDEMIA DA COVID-19

**Camila Santana dos Santos**

Universidade Estadual de Santa Cruz  
cssantosadm@gmail.com

**Andresa Karoline Santana Muniz**

Universidade Estadual de Santa Cruz  
andresaksmuniz@gmail.com

**Lucycléa da Silva Almeida**

Universidade Estadual de Santa Cruz  
cleaalmeida1979@gmail.com

**Maria Aparecida Souza dos Santos**

Universidade Estadual de Santa Cruz  
cidokassantos@gmail.com

**Vanessa Thamyras Carvalho dos Santos**

Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia  
vtsantos@uesc.br

**Rozemere Cardoso de Souza**

Universidade Estadual de Santa Cruz  
rcsouza@uesc.br

### Resumo

Este estudo teve como objetivo descrever a vivência de profissionais de saúde mental e discentes de enfermagem na moderação da e-Terapia “Diálogos em Rede”, desenvolvida para trabalhadores dos sistemas únicos de Saúde e Assistência Social da região sul da Bahia, Brasil. Trata-se de estudo qualitativo, do tipo relato de experiência e parte integrante de uma Pesquisa-Ação em parceria com um projeto de extensão de ação continuada de uma universidade pública, desenvolvido nos períodos de agosto a outubro de 2020 e maio a junho de 2021. Os diálogos desenvolvidos nos grupos de apoio matricial produziram incentivo ao trabalho em rede no território, apoio psicossocial por meio da escuta, e partilhas de práticas terapêuticas, demonstrando a importância de se realizar o matriciamento em saúde mental mesmo de forma remota, durante e após pandemia.

**Palavras-chave:** Matriciamento; Saúde Mental; Covid-19; E-terapias.

## MATRIX SUPPORT IN THE FORM OF E-THERAPY: EXPERIENCE IN THE LIGHT OF ACTION RESEARCH DURING COVID-19 PANDEMIC

### Abstract

The study aimed to describe the experience of mental health professionals and nursing students in moderating the e-Therapy “Dialogues in Network”, developed for workers in unified health and social care in the southern region of Bahia, Brazil. This is a qualitative study, of the experience report type, and an integral part of an Action Research in partnership with a project for the extension of continued action at a public university, developed from August to October 2020 and May to June 2021. The dialogues took place in the matrix support groups and produced an incentive for networking in the territory, psychosocial support through listening and sharing of therapeutic practices, demonstrating the importance of providing matrixing in mental health even remotely, during and after the pandemic.

**Keywords:** Matrixing; Mental Health; Covid-19; E-therapies.

## SOPORTE MATRICIAL EM FORMA DE E-TERAPIA: EXPERIENCIA A LA LUZ DE LA INVESTIGACIÓN-ACCIÓN DURANTE PANDEMIA DE COVID-19

### Resumen

El estudio tuvo como objetivo describir la experiencia de profesionales de salud mental y estudiantes de enfermería en la moderación de los “Diálogos en Red” de e-Terapia, desarrollados para trabajadores de los sistemas unificados de salud y asistencia social en la región sur de Bahía, Brasil. Se trata de un estudio cualitativo, del tipo relato de experiencia, y parte integrante de una Investigación Acción en alianza con un proyecto de extensión de la acción continuada en una universidad pública, desarrollado de agosto a octubre de 2020 y de mayo a junio de 2021. Los diálogos tuvieron lugar en los grupos de apoyo matricial y produjo un incentivo para el trabajo en red en el territorio, el apoyo psicossocial a través de la escucha y el intercambio de prácticas terapéuticas, demostrando la importancia de brindar matrixización en salud mental incluso a distancia, durante y después de la pandemia.

**Palabras clave:** Matrixización; Salud Mental; Covid-19; E-terapias.



## INTRODUÇÃO

Apoio matricial, também conhecido por matriciamento, foi desenvolvido por Campos (1999) e estruturou no Brasil um tipo de cuidado colaborativo entre a saúde mental e a Atenção Primária (AP). Define-se apoio matricial como uma retaguarda especializada que desenvolve intervenções articuladas com equipes de referência da AP, estendendo as possibilidades de atuação das mesmas, e permitindo maior efetividade na resolução dos problemas e na produção do cuidado integral (SILVA; CASTANHO, 2022). Esse rearranjo organizacional reforça o poder de gestão da equipe interdisciplinar, levando a uma relação horizontal entre os profissionais que integra componentes do setor saúde e de outros setores, por meio da partilha de saberes (TREICHEL *et al.*, 2019).

No Brasil, a Portaria nº 3.088/2011 institui a Rede de Atenção Psicossocial (RAPS), e define o Núcleo de Apoio à Saúde da Família (NASF) como essas equipes de apoio matricial, que dão suporte às equipes da AP, no manejo de situações relacionadas ao sofrimento mental e ao uso de álcool e outras drogas. Portanto, podemos compreender o Apoio Matricial como facilitador dos fluxos assistenciais na rede de saúde, especialmente entre Saúde Mental e Saúde Coletiva. (PENA *et al.*, 2017).

Embora a relevância do NASF, existem dificuldades na implementação do apoio matricial, relacionadas à falta de dados consistentes sobre consolidação e efetividade desse rearranjo, que dariam base para avaliação dessa política e avanços na prática (TREICHEL *et al.*, 2019). Outro aspecto diz respeito à publicação da Nota Técnica nº 3/2020 DESF/SAPS/MS (BRASIL, 2019), que pôs fim ao financiamento de novas equipes, implicando em prejuízos quanto ao fortalecimento da universalidade do sistema e da atenção primária no Sistema Único de Saúde (SUS). Por conseguinte, comprometeu também a manutenção do NASF, fazendo necessária revisão da nota.

Diante da pandemia da COVID-19, ocorreram dificuldades relacionadas à comunicação e ao planejamento com vistas à realização de ações conjuntas entre o NASF e equipes vinculadas, frente às medidas de segurança e de enfrentamento adotadas, ao medo de contaminação, e ao esvaziamento dos usuários nas unidades de saúde (OLIVEIRA *et al.*, 2020; GALVÃO *et al.*, 2022). A COVID-19 alcançou altas proporções mundiais de morbimortalidade, e para controlar e extinguir o vírus SARS-CoV-2, recomendavam-se: distanciamento social, etiqueta respiratória e de higienização das mãos, uso de máscaras, limpeza e desinfecção de ambientes, isolamento de

casos suspeitos e confirmados e quarentena dos contatos de pessoas doentes (BRASIL, 2021). Nesse contexto, várias atividades sociais, econômicas e educacionais foram suspensas (GABERLINE; SILVA, 2022).

Assim, percebeu-se a necessidade de reconfigurar a maneira de se efetuar apoio matricial. Na cidade de Recife, por exemplo, as ações voltadas aos usuários, às equipes de saúde da família e ao território, representaram às equipes do NASF “uma oportunidade e aprendizagem em variados aspectos” (OLIVEIRA *et al.*, 2020, p. 149), dentre eles, atuação por meio do uso das tecnologias da informação. Desse modo, acrescentou-se ao matriciamento novos espaços e formas de agir, com resultados positivos para a produção do cuidado, como a teleconsulta e reuniões online (FIGUEIREDO; SOUSA; ALVES, 2021), fomentando inovação na gestão e assistência em saúde.

Durante a pandemia, ressalta-se, ainda, o papel das equipes da AP, que incluem o NASF, no enfrentamento dos aspectos psicossociais, relacionados ao estresse, medo, ansiedade, depressão, entre outros. Para minimizar esses efeitos, essas equipes foram orientadas à identificação das famílias com fatores de risco para o adoecimento mental (vulnerabilidade social, existência de transtorno prévio, ser idoso e ser profissional de saúde), à articulação intersetorial para viabilizar respostas às demandas prioritárias e ao apoio nas situações de luto daqueles que perderam entes queridos (NABUCO; OLIVEIRA; AFONSO, 2020).

Nesse contexto, surgiu a Pesquisa-Ação (P-A), intitulada: “Efetividade de e-terapias psicossociais no enfrentamento da pandemia do COVID-19”, em parceria com os projetos de extensão de ação continuada “Integrando Saúde Mental e Saúde da Família” e “Espaço Psi”. Ambos projetos estão vinculados a uma universidade pública do sul da Bahia, e propuseram por meio da P-A a realização de e-terapias, ou seja, apoio psicossocial online, na forma de grupos terapêuticos, para diferentes públicos, e de apoio matricial, dirigido aos trabalhadores das redes do SUS e do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) (SOUZA *et al.*, 2021).

Este trabalho teve por objetivo descrever a vivência de profissionais de saúde mental e estudantes de enfermagem na moderação da e-Terapia “Diálogos em Rede”, desenvolvida para trabalhadores do SUS e SUAS da região sul da Bahia. Pretende-se revelar o valor da tessitura da rede de apoio matricial como processo norteador do cuidado em saúde mental na atenção básica de saúde, por meio das tecnologias de informação.

## MATERIAIS E MÉTODO

Trata-se de um relato de experiência, de abordagem qualitativa. De acordo com Lakatos e Marconi (2003), a relevância de um relato de experiência está na pertinência e importância dos problemas que nele se expõem, assim como o nível de generalização na aplicação de procedimentos ou de resultados da intervenção em outras situações similares, ou seja, serve como uma colaboração à práxis metodológica da área à qual pertence.

O presente estudo é parte integrante da P-A “Efetividade de e-Terapias psicossociais no enfrentamento da pandemia do COVID-19” e do projeto de extensão de ação continuada “Integrando Saúde Mental e Saúde da Família” da Universidade Estadual de Santa Cruz, Ilhéus, Bahia. A P-A contou com a parceria da Universidade de Brasília (UnB) e da Secretaria de Desenvolvimento Social do município de Ilhéus-BA. Além disso, o projeto teve aprovação para financiamento da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado da Bahia (FAPESB), no Programa de Pesquisas Prioritárias para o SUS (PPSUS), em parceria com a Secretaria de Saúde do Estado da Bahia (SESAB), Ministério da Saúde (Decit/SCTIE) e Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq).

Para a oferta das e-Terapias foram seguidas as seguintes etapas: planejamento, divulgação, inscrições, formação de grupo no WhatsApp, desenvolvimento dos grupos online e avaliação. O planejamento ocorreu de modo compartilhado junto aos outros participantes da P-A, que deliberou sobre um cardápio de ofertas que incluiu a modalidade “Diálogos em Rede”, como umas das formas de e-Terapia de apoio matricial, dentre outras modalidades ofertadas nos anos de 2020 e 2021. Os métodos da P-A para criação do cardápio de ofertas do conjunto de e-Terapias estão descritos no trabalho de Souza *et al* (2021).

No ano de 2020, o cardápio constava da ofertadas de 13 e-terapias, sendo divididas em: Promoção de Bem Estar (Círculo de Diálogo, Meditação e Bate Papo Literário); Apoio Psicossocial (Terapia Comunitária Integrativa com Universitários, Eneagrama e Autoconhecimento, Cuidando da Qualidade do Sono, Rodas de Conversa e Sala de Bate-papo Vivencial); Expressivas (Apoio ao Luto, Grupo Terapêutico para pessoas diretamente afetadas pela COVID-19 e Grupo de Apoio ao Jovem Indígena) e Apoio Matricial (Diálogos em Rede, Qualificação em Saúde Mental e Espiritualidade e Saúde Mental (Souza *et al.*, 2021).

A vivência deste relato se deu por profissionais de saúde mental e discentes dos cursos de Graduação em Enfermagem, durante a oferta de dois grupos da-Terapia de apoio matricial,

nomeada de: Diálogos em rede: grupo de apoio aos trabalhadores das redes SUS e SUAS, durante os meses de agosto a outubro de 2020, bem como no período de maio a junho de 2021

A e-Terapia Diálogos em Rede, como as demais modalidades de e-terapias do projeto, foi divulgada no site [www.eterapias.uesc.br](http://www.eterapias.uesc.br), assim como por meio de artes visuais, com objetivo de atrair o público-alvo específico, utilizando as redes sociais. A divulgação também contou com produção de vídeos, transmitidos por canal do Youtube® durante evento científico online e da publicação de posts no Instagram e site do projeto e da universidade. Nesses espaços também eram disponibilizados um formulário no *Google forms*® para inscrição.

A aproximação com os inscritos foi realizada por e-mail e contato de WhatsApp®, a partir dos dados que constavam na ficha de inscrição, onde foram dadas as boas vindas e informações sobre o link de acesso aos encontros. Foi criado um grupo no WhatsApp® para diálogos, esclarecimentos de dúvidas e compartilhamento de materiais.

Os encontros de cada grupo foram realizados semanalmente, por meio da Plataforma digital Google Meet®, com duração em torno de uma hora. A dinâmica grupal foi desenvolvida seguindo três momentos: acolhimento, produção conjunta de diálogos e encerramento. No acolhimento, eram realizadas dinâmicas de quebra-gelo, por meio do compartilhamento de uma frase reflexiva, imagem, vídeo, música ou experiências. Depois, era feita a produção conjunta de diálogos acerca de caso clínico ou uma situação-problema em saúde mental, advindos do território de atuação dos profissionais, em busca de caminhos possíveis, a fim de minimizar a demanda do usuário, e conseqüentemente as angústias do profissional de saúde frente à situação problema. Essas situações eram compartilhadas antes das reuniões, em grupo no WhatsApp®, para otimizar o tempo do momento grupal online, a fim de indicar e/ou sugerir possíveis cuidados.

A e-terapia era encerrada com oferta de um momento interativo, reflexivo e um “toque” de ludicidade com música, frase, poesia, contação de histórias ou vídeo de incentivo ao autocuidado e produção de diálogos do cotidiano de vida e do trabalho dos participantes. Isso levava em conta a importância do cuidado físico e mental do profissional, para enfrentamento dos desafios no cotidiano do trabalho.

No que tange às participações, o primeiro grupo, realizado no ano de 2020, contou com 07 participantes, dos quais 04 fizeram-se presentes nas ações, sendo todas mulheres, com média de idade de 40 anos, uma educadora na rede pública de ensino, uma psicóloga, uma assistente social e uma enfermeira. Assim, o grupo com perfil multidisciplinar, foi um ambiente propício aos diálogos em rede e ao todo foram realizados 12 encontros online. O segundo grupo,

desenvolvido de maio a junho de 2021, obteve 05 inscritos e foram realizados 08 encontros online. Quanto à formação profissional, o perfil dos participantes ativos era composto por uma técnica de enfermagem e um Agente Comunitário, todos do setor saúde, o que impediu o diálogo multidisciplinar e intersetorial. Por conta disso e da baixa adesão dos inscritos, o grupo foi encerrado quinze dias antes do período proposto para o seu desenvolvimento.

Para registro das vivências das moderadoras e discentes foram produzidos diários de campo individual, narrativas acerca de suas impressões gerais, demandas identificadas e qualidade das respostas ofertadas, sentidos e sentimentos decorrentes das dinâmicas grupais. Os conteúdos dos diários foram armazenados em documento do *Google drive*<sup>®</sup>, compartilhado apenas com a coordenação geral do projeto.

Para operacionalização da análise dos dados, nos fundamentamos nas orientações de Minayo, Deslandes e Gomes (2016), em que realizamos o exame minucioso dos dados, mapeando todos os obtidos no trabalho de campo, que foram os relatos e informações resultantes da observação participante. Em seguida, foi realizada a classificação e elaboração das categorias temáticas: a) Experiência de diálogos em rede: um modo de apoio matricial, que será discutida nos resultados e b) Desafios do matriciamento online: significados e implicações da experiência.

Foram cumpridos todos os aspectos éticos que envolvem as pesquisas com seres humanos, conforme preconiza a resolução 466/12, do Conselho Nacional de Saúde (Brasil, 2012). A pesquisa só foi iniciada após aprovação da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP) e do Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Estadual de Santa Cruz (CEP-UESC), sob o parecer de número 4.063.178 e Certificado de Apresentação de Apreciação Ética (CAAE) 31567220.5.1001.5526.

## **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Os temas a seguir descrevem o desenvolvimento e aplicação de dinâmicas grupais durante a oferta do apoio matricial online, por meio da e-Terapia Diálogos em rede, e reflete os ganhos e desafios no uso permanente dessa modalidade de e-terapia como uma tecnologia de apoio matricial aos profissionais das redes SUS e SUAS.

## DIÁLOGOS EM REDE: UM MODO DE APOIO MATRICIAL

A e-terapia diálogos em rede define a formação de grupos terapêuticos online e se propôs a contribuir para minimizar angústias dos trabalhadores das redes SUS e SUAS, a partir da escuta e do suporte técnico e instrumental relacionados às situações-problema do cotidiano do cuidado e saúde mental. Em muitos momentos, foram tratadas vivências que mobilizavam sentimento de impotência e/ou frustrações na equipe, durante e pós-pandemia de COVID-19.

No que se refere ao alcance do objetivo dessa e-terapia, a dinâmica do primeiro grupo terapêutico desenvolvido revelou diversidade de situações-problema, envolvendo integrantes de grupos vulneráveis para o sofrimento psíquico, como idosos, mulheres, adolescentes e pessoas com transtorno mental preexistente à pandemia. Dessa perspectiva individual e da coletiva, as situações relatadas lembram o impacto na saúde mental que o confinamento imposto pela pandemia da covid-19 provocou, inclusive, aos trabalhadores da saúde, mas também lembram os desafios para minimizá-los, prevenindo ou evitando os riscos do adoecimento psíquico (LIMA, 2020).

A dinâmica do primeiro grupo também produziu diálogos, gerando conexões, definição de metas e um tipo de trabalho colaborativo nas ações de saúde mental propostas, entre moderadores e participantes do grupo. A moderação do grupo representou um “caminhar lado a lado” (NESS *et al.*, 2018) com o profissional de saúde, convergente para a proposta do matriciamento.

Nesse processo, notou-se que alguns profissionais não tinham o conhecimento do funcionamento dos serviços de origem das participantes, e para melhor compreensão, propuseram a apresentação dos mesmos e de outros equipamentos das redes SUS e SUAS. Em dois encontros, a primeira rede foi demonstrada por uma enfermeira do Centro de Atenção Psicossocial (CAPS), destacando o olhar para a Rede de Atenção Psicossocial, e a segunda foi apresentada por uma psicóloga atuante do Centro de Referência da Assistência Social (CRAS). Ambas conduziram à aprendizagem dos diferentes serviços, e indicação simultânea daqueles que poderiam ser utilizados para contribuir com os casos em pauta no grupo.

Sobre os casos, a primeira situação foi proposta pela equipe de moderadores e envolveu uma mãe que buscava a uma unidade de saúde para ajudar um filho adolescente que se automutilava. A pergunta norteadora consistia em: “qual a semelhança deste caso com sua prática profissional?”. Aberto espaço para discussão, a educadora da rede pública de ensino descreveu sua experiência em sala de aula com o autoextermínio e a preocupação diante do cenário

pandêmico com a falta de perspectivas dos jovens, além de conflitos intergeracionais que podem fazer com que eles encontrem na automutilação uma forma de alívio ao sofrimento. Ao problematizar, também falou da importância de um projeto de vida para os jovens que pode ser desenvolvido na escola. No grupo ficou evidente que situações semelhantes são mais identificadas pelo serviço de assistência social em relação à saúde, sugerindo a necessidade de aproximações deste último ao público adolescente. Uma das moderadoras citou a dificuldade de se alcançar as pessoas que se automutilam, por meio da vinculação da rede de educação com o SUS/SUAS, e questionou a falta de investimento nesse âmbito.

Desse modo, refletimos o matriciamento como uma resposta ao trabalho em rede, que se diferencia do sistema de referência e contrarreferência, já que se propõe a criar relações dialógicas, que contribuam para o reconhecimento do papel de cada ator e instância no cuidado, que deve ser realizado de forma conjunta (SILVA *et al.*, 2021). Percebeu-se também a necessidade do olhar empático e holístico (seja para com o usuário em questão ou sua família) que favoreça reconhecer jovens com sofrimento mental e facilite a organização de um plano de ação, como um Projeto Terapêutico Singular (PTS), que pode partir da relação dos trabalhadores da saúde com os da educação, ligando dessa maneira eixos nos quais os jovens estão inseridos.

O PTS constitui um instrumento da Clínica Ampliada e resulta de trocas entre a equipe multidisciplinar em que são formadas condutas terapêuticas que englobem os recursos das unidades de saúde e intersetoriais, além de dispositivos existentes no território, na família e nos próprios usuários (BRASIL, 2008; FAGUNDES; CAMPOS; FORTES, 2021). Para todas as situações discutidas no grupo, foi pensada a possibilidade de construção de um tipo de PTS, e, no caso particular da jovem, viu-se nesse instrumento uma forma de desenvolver ações extra muro das unidades de saúde, oportunizando espaços de práticas de cuidado colaborativas. Assim, as respostas às demandas de saúde mental extrapolavam as redes SUS/SUAS, e o “olhar” ampliava-se ao setor Educação, ao qual guarda estreita relação com o setor Saúde.

Todos os outros casos foram compartilhados do cotidiano profissional das participantes. A seguir, cita-se a história de um namoro entre dois adultos jovens, em que ele diz apresentar esquizofrenia, o que inclui embotamento afetivo, e gera na jovem a dúvida quanto ao casamento, já que temia crises. As participantes juntamente com as moderadoras passaram a construir meios, a fim de conduzir a questão abordada. Notou-se que nenhuma das participantes decidiu interferir na escolha por parte da jovem pelo casamento ou separação, mas consideraram como mais propício encaminhar o casal a uma rede de apoio psicossocial e indicar a terapia para a jovem noiva.



Foi discutida também a necessidade da psicoeducação para o casal na qual poderiam descobrir meios para o fortalecimento do vínculo ou separação. A reunião grupal possibilitou também o compartilhamento de experiências com formação de laços afetivos entre familiares e pessoas com transtornos mentais, o que trouxe um olhar mais empático ao caso em análise. As articulações entre os profissionais dos diversos serviços possibilitam a troca de saberes e experiências. Por meio dos atendimentos compartilhados e ações integradas às pessoas com sofrimento mental o cuidado pode se expandir as demais áreas necessárias para a melhora na qualidade de vida do sujeito (VIEIRA *et al.*, 2020).

Nessa perspectiva, também foi discutido um caso de abandono e maus tratos de irmãos idosos com deficiência mental, que não recebiam atendimento médico por não possuírem cartão do SUS, estando um deles inclusive desaparecido. As participantes passaram a buscar respostas hipotéticas a fim de resolver o caso explanado a partir de investigações como busca por informações sobre o Benefício de Prestação Continuada (BPC) dos idosos, laudos médicos, maneiras cabíveis ao SUS e/ou SUAS como suporte ao caso, talvez a troca de curador, além do acionamento de equipamentos como Conselho do Idoso, Defensoria Pública, Ministério Público e disque 100.

As participantes em seus discursos demonstraram sempre o interesse em amparar os idosos por meio de programas de Proteção Social Básica, afastando assim a opção por abrigo transitório. Nas reuniões, ficou explícito o olhar investigativo entre todas participantes e o anseio de encontrar meios que mais favorecessem a vida dos sujeitos estudados. Essa discussão fez refletir novamente a necessidade de ampliar o cuidado em rede, na perspectiva de articular os serviços, neste caso, de saúde mental com os da assistência social, pois as desigualdades sociais e a vulnerabilidade econômica também podem ser produtoras de sofrimento mental (CATANIO; BATTISTELLI; RODRIGUES, 2021).

Outra situação discutida foi de uma usuária do CAPS com história de internações recorrentes, comportamento agressivo, recusa ao tratamento psiquiátrico e abandono familiar. No grupo, foi discutido acerca dos recursos como formas de apoio à usuária, que sem apoio familiar, às vezes, ficava em situação de rua. No momento do grupo, a usuária encontrava-se de alta e hospedada no hospital psiquiátrico, sem referência de moradia. Por esse motivo, havia cobrança por parte do Ministério Público, para acolhimento no município como forma de evitar idas ao hospital.

Para indicar caminhos possíveis de cuidado à usuária, foi convidada uma representante do Núcleo Regional Sul do Estado da Bahia, para elencar alternativas, em termos de Estado.

Também foi proposta e realizada uma reunião online, extra encontros grupais da e-terapia, entre a participante enfermeira do CAPS, representantes do CRAS onde residia a usuária e uma das moderadoras do Grupo. O caso, foi discutido com vistas ao processo de reabilitação psicossocial da usuária e estímulo à manutenção dos diálogos entre serviços e redes, para continuidade do processo de cuidado que superasse a lógica do manicômio.

Assim, o primeiro grupo nos 12 encontros online discutiu 4 situações da realidade dos participantes, com indicativos de práticas colaborativas e intersetoriais. Não havia um tempo rigoroso para discussão dos casos, podendo uma se estender a mais de um grupo online. Da mesma forma, a dinâmica de moderação era flexível, uma vez que permitia, quando necessária, a participação de convidado e a definição de temas por parte dos participantes.

No segundo grupo, as atividades presenciais já estavam totalmente retomadas, e embora o número de inscritos, a adesão dos participantes foi baixa, resumindo-se a um ou dois participantes, com motivação terapêutica para problemas pessoais, o que nos levou ao encurtamento do tempo de oferta da e-terapia "Diálogos em Rede". Mesmo assim, foram realizados seis encontros, com discussão de casos como: servidor em sobrecarga, relacionada ao papel de cuidador de seu genitor com Alzheimer, e insatisfação de outra servidora com sua atuação na área da saúde (falta de insumos e profissionais), denotando a necessidade de escuta terapêutica do trabalhador da saúde.

## **DESAFIOS DO MATRICIAMENTO ONLINE: SIGNIFICADOS E IMPLICAÇÕES DA EXPERIÊNCIA**

Os desafios para permanência da oferta da e-Terapia "Diálogos em Rede" foram percebidos desde a oferta do primeiro grupo. A e-terapia serviu de estímulo ao trabalho integrado, e de conexões de componentes das redes, mas também evidenciou desafios para continuidade do trabalho colaborativo, dentre eles, estruturas e processos organizacionais que promovam colaboração também entre provedores, gestores, usuários e seus familiares (NESS *et al.*, 2018).

Do segundo grupo, destaca-se a necessidade de cuidado de quem cuida, o trabalhador de saúde, que vivencia situações que podem afetar a saúde mental, como falta de lazer, rotina, condições de trabalho difíceis e relações interpessoais conflituosas. Nesse sentido, é necessário o cuidado à saúde do trabalhador por meio da criação de espaços em que eles exercitem o

autocuidado e dialoguem sobre as relações interpessoais no âmbito da equipe (PIMENTEL *et al.*, 2016).

Ademais, para além dos serviços das redes SUS e SUAS, os diálogos apontaram também para a importância e os desafios do diagnóstico participativo e da promoção de contrarreferência, mediante acionamento de outros atores e serviços relevantes para situações como as que foram discutidas. Exemplos deles são: Conselho do Idoso, Defensoria Pública, Ministério Público, disque 100 para ações intersetoriais.

Desse modo, o apoio matricial online foi mencionado positivamente pelos participantes, que exerceram protagonismo, apoio e respostas possíveis aos problemas identificados. No decorrer e ao final dos encontros, verificou-se que compartilhar as ações e situações encontradas nos territórios é fundamental para a melhoria da atenção à saúde no âmbito da atenção básica, bem como para a ativação de espaços de comunicação e deliberação conjunta. (BELOTTI; IGLESIAS; AVELLAR, 2019).

Os encontros online tiveram efeito como no encontro presencial entre trabalhadores, o que deu visibilidade à necessidade de ações conjuntas e, ainda, trouxe a reflexão para o enfrentamento do sucateamento dos serviços especializados (BRAGA *et al.*, 2020). Por isso, valorizaram também o uso da tecnologia da informação, como um efetivo recurso para apoio matricial, em tempos de pandemia.

Como na experiência de matriciamento que ocorreu em Recife, evidenciou-se que a possibilidade de atuação em atividades presenciais ou virtuais gera crescimento pessoal e profissional para os gestores e profissionais, promovendo o desenvolvimento de diferentes habilidades fundamentais para o enfrentamento deste desafio e de outros tantos que virão no âmbito da promoção, prevenção e intervenção à saúde. Além de reafirmar a força de uma atenção primária à saúde resolutiva e forte, com o foco das suas equipes na atuação em diálogo com os territórios (OLIVEIRA *et al.*, 2020).

Contudo, destacam-se as limitações na oferta do segundo grupo, no ano de 2021, quando os trabalhadores já retornavam às atividades laborais presenciais, com a rotina antes da pandemia. Durante o desenvolvimento do segundo grupo, foi proposta a indicação de sugestões para dar continuidade a oferta do apoio matricial de forma online, a exemplo do grande desafio de apresentar e propor aos gestores das redes SUS e SUAS a adesão da oferta, e de refletir junto aos mesmos a incorporação de e-Terapias como tecnologias de cuidado componentes da rede de atenção à saúde, mas nada mudou. E questionamos, qual o futuro do apoio matricial online?

As tecnologias digitais podem contribuir para o desenvolvimento de atividades grupais, como a e-terapia de apoio matricial e, apesar das limitações da comunicação interpessoal e dos entraves de acesso à internet, elas permitem a circulação do afeto, marca da atenção psicossocial. Além disso, trazem benefícios como a possibilidade de integrar usuários que estão impedidos de realizar contatos presenciais pela distância e, ou, por dificuldades de acesso ao transporte, tornando-se assim uma alternativa de cuidados que poderá complementar os dispositivos de cuidados presenciais (BRASIL, 2022).

Por fim, refletem-se os ganhos da utilização das tecnologias digitais na forma de e-terapias para a formação em saúde. Compartilhar as ações/situações encontradas nos territórios produziu ligações entre profissionais de diferentes serviços, centradas também no fortalecimento dos vínculos familiares, e que extrapolaram a intervenção individualizada. Assim, “diálogos em rede” contribuiu para o engendramento de ações intersetoriais e de integralidade do cuidado em saúde mental, valorizando o território como lugar legítimo e singular dessa construção, na visão de profissionais e de estudantes em formação para a saúde.

Sendo o projeto de P-A vinculado a atividade extensionista e práticas extracurriculares proporcionou também aos acadêmicos participantes o que Azevedo e Dini (2006) chamam de conhecimento prático diferente dos adquiridos nas atividades da grade curricular, onde o conteúdo é assimilado e aproveitado sem a pressão curricular habitual e o próprio aluno planeja seus estudos, suas escolhas, de forma ativa e livre. Como referem Porto, Bittencourt e Sampaio (2015), o respeito ao outro, o diálogo, o aprender, o escutar e o acolhimento no interior dos projetos de extensão são aspectos valorizados pelos participantes, além das relações sociais externas.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A e-terapia de apoio matricial “diálogos em rede” revelou situações de âmbito comum a todos profissionais integrantes, configurando a interdisciplinaridade e a intersetorialidade como caminhos possíveis de ações colaborativas nas redes SUS e SUAS. Nos encontros, os serviços existentes dentro de cada rede também foram apresentados e por fim, em todas as reuniões exaltava-se a necessidade do vínculo e da escuta como tecnologias essenciais do cuidado à pessoa em sofrimento, e do exercício aos “diálogos em rede”, para que se tornassem prática do cotidiano profissional das participantes.

Contudo, existem desafios para que as tecnologias digitais advindas dessas experiências sejam incorporadas ao SUS, após a pandemia. Dentre eles, citam-se a adesão de gestores, a ampliação de atores e serviços e mudanças na formação em saúde, ampliando o uso de tecnologias da informação para o cuidado.

Outro desafio diz respeito à incorporação da aprendizagem no uso de tecnologias da informação durante a pandemia para a formação em saúde no período após a mesma. Isto porque experiências como esta serviu para ampliar ferramentas de cuidado à saúde e para o desenvolvimento de habilidades interpessoais entre os discentes envolvidos, os quais também vivenciaram momentos de trocas sociais e dinâmicas grupais relevantes à vida, em tempos de isolamento social.

A experiência refletiu trocas esperadas, desde o início do projeto, representando bálsamo em contexto de pandemia; estabeleceu desenvolvimento de habilidades interpessoais, como escuta e relações em prol da saúde mental do profissional, de forma inovadora, servindo de incentivo ao discente para o trabalho em rede. Também significou conhecimento acerca da importância da tecnologia no apoio psicossocial, e da continuidade na oferta de e-terapias voltadas ao trabalhador.

Ademais, a experiência relatada sugere que ações de apoio matricial online, na forma de e-Terapia, promovem escuta e diálogos entre e para profissionais das redes SUS e SUAS, configuram eficiente recurso de compartilhamento de saberes e práticas, e também funciona como ambiente acolhedor e humanizado de expressão do sofrimento do trabalhador. Vimos que tais aspectos juntos concorrem para a ressignificação do lidar dos mesmos com o momento pandêmico com vistas à promoção da saúde mental da população e também do cuidado de si mesmo, podendo a experiência ser motivadora de outros encontros online, com vistas ao apoio matricial e à articulação de redes.

## AGRADECIMENTOS

À Débora Bonet, pela cooperação no apoio técnico dado ao primeiro grupo de apoio matricial online, e gratidão à Fundação de Amparo à Pesquisa no Estado da Bahia (FAPESB) e à Universidade Estadual de Santa Cruz (UESC), pelo apoio financeiro ao Projeto.

## REFERÊNCIAS

AZEVEDO, R.P.; DINI, P.S. **Guia para construção de Ligas Acadêmicas**. Ribeirão Preto: Assessoria Científica da Direção Executiva Nacional de Estudantes de Medicina, 2006.

BELOTTI, M.; IGLESIAS, A.; AVELLAR, L.Z. Conceptions of the professionals about their attributions in the Expanded Nucleus of Family Health. **Psico-USF**. Campinas, v. 24, n. 4, p. 661-671, oct. 2019. DOI: 10.20435/pssa.v13i3.1326. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2177093X2021000300007&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2177093X2021000300007&lng=pt&nrm=iso). Acesso em: 5 de abril de 2023.

BRAGA, F.S. et al. Nurse's means of work in the articulation of the psychosocial care network. **Rev. Gaúcha Enferm.** Porto Alegre, v. 41, (spe), apr. 2020. DOI: 10.1590/1983-1447.2020.20190160 Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rgenf/a/Fk8DBtzF7VSpf8FN8LMJSGH/?lang=en#>. Acesso em: 5 de abril de 2023.

BRASIL. **Portaria nº 2.979 de 12 de novembro de 2019**. Institui o Programa Previne Brasil, que estabelece novo modelo de financiamento de custeio da Atenção Primária à Saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde, por meio da alteração da Portaria de Consolidação nº 6/GM/MS, de 28 de setembro de 2017. Brasília, DF, 2019. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2019/prt2979\\_13\\_11\\_2019.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2019/prt2979_13_11_2019.html)

BRASIL. **Portaria nº 3.088, de 23 de dezembro de 2011**. Institui a Rede de Atenção Psicossocial para pessoas com sofrimento ou transtorno mental e com necessidades decorrentes do uso de crack, álcool e outras drogas, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS)[Internet]. Brasília, DF, 2011. Acesso em: 15 mar 2021. Disponível em: [http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt3088\\_23\\_12\\_2011\\_rep.html](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt3088_23_12_2011_rep.html).

BRASIL. **Como se proteger? Confira medidas não farmacológicas de prevenção e controle da pandemia do novo coronavírus**. Brasília, DF, 2021. Acesso em: 19 out 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/coronavirus/como-se-protoger>.

BRASIL. **Documento orientador da 5ª Conferência Nacional de Saúde Mental**. 1ª ed. Brasília: MS; 2022. Disponível em: [http://conselho.saude.gov.br/images/5cnsm/doc/documento\\_orientador\\_5CNSM.pdf](http://conselho.saude.gov.br/images/5cnsm/doc/documento_orientador_5CNSM.pdf)

Apoio matricial na forma de e-terapia: experiência à luz de uma pesquisa-ação durante pandemia da Covid-19

BRASIL. **Clínica ampliada, equipe de referência e projeto terapêutico singular**. 2ª ed. Brasília: MS; 2008. Disponível em: [https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/clinica\\_ampliada\\_2ed.pdf](https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/clinica_ampliada_2ed.pdf)

BRASIL. **Nota Técnica nº 3/2020-DESF/SAPS/MS**. Aborda sobre o Núcleo Ampliado de Saúde da Família e Atenção Básica (NASF-AB) e Programa Previne Brasil. Brasília: MS; 2020. Disponível em: <https://www.conasems.org.br/wp-content/uploads/2020/01/NT-NASF-AB-e-Previne-Brasil-1.pdf>

CATANIO, N.; BATTISTELLI, B.M.; RODRIGUES, L. Entre assistência social e saúde mental: produzindo práticas de cuidado. **Rev. Psicol. Saúde**, v. 13, n.3, p.75-88, 2021. DOI: 10.20435/pssa.v13i3.1326. Disponível em [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2177093X2021000300007&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2177093X2021000300007&lng=pt&nrm=iso). Acesso em : 5 abr 2023.

FAGUNDES, G.S.; CAMPOS, M.R.; FORTES, S.L.C.L. Matriciamento em Saúde Mental: análise do cuidado às pessoas em sofrimento psíquico na Atenção Básica. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 26, n.6, jun. 2021. DOI: <https://doi.org/10.1590/1413-81232021266.20032019>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/McmFdYbq6pRgTMqJXtzVfbP/?lang=pt#>; Acesso em: 5 abr 2023.

FIGUEIREDO, T.P.de; SOUSA, M.N.A.de; ALVES, H.B. Acolhimento em saúde mental na atenção primária à saúde no contexto da pandemia da COVID-19. **Research, Society and Development**, v. 10, n. 7, e49610716848, 2021. DOI: <http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v10i7.16848>. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/16848>. Acesso em: 14 abr 2023.

GABERLINE, M.C.D.L. et al. Vivências de um período de pandemia para crianças e adolescentes na escola: relato de experiência. **R. Eletr. de Extensão**, v. 19, n. 44, p. 96-105, 2022. DOI: 10.5007/1807-0221.2022.e86723. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/extensio/article/view/86723>. Acesso em: 5 abr 2023

GALVÃO, E.M.V.; MORALES, E.M.I.L. Fluxo de atendimento ao enfrentamento da covid-19: relato de residentes em saúde da família. **R. Eletr. de Extensão**, v.19, n.41, p.105-119, 2022. DOI: 10.5007/1807-0221.2022.e76622. Disponível: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/extensio/article/view/76622>. Acesso em: 5 abr 2023

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos da Metodologia Científica**. 5. Ed. São Paulo: Editora Atlas, 2003.

LIMA, R.C. Distanciamento e isolamento social pela Covid-19 no Brasil: impactos na saúde mental. **Physis**, Rio de Janeiro, v. 30, n. 2, e300214, 2020. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0103-73312020300214>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/physis/a/nyq3wrt8qpWFsSNpbgYXLWG/?lang=pt> . Acesso em: 5 de abril de 2023.

Apoio matricial na forma de e-terapia: experiência à luz de uma pesquisa-ação durante pandemia da Covid-19

MINAYO, M.C.S.; DESLANDES, S.F.; GOMES, R. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2016. 96 p.

NABUCO, G.; OLIVEIRA, M.H.P.P.; AFONSO, M.P.D. O impacto da pandemia pela COVID-19 na saúde mental: qual é o papel da Atenção Primária à Saúde?. **Rev Bras Med Fam Comunidade**, Rio de Janeiro, v.15, n.42, p.2532, 2020. DOI: 10.5712/rbmfc15(42)2532. Disponível em: <https://rbmfc.org.br/rbmfc/article/view/2532>. Acesso em: 9 fev. 2023.

NESS, O. et al . “Caminhando lado a lado”: práticas colaborativas nos tratamentos de saúde mental e uso de substâncias. **Nova perspect. sist.**, São Paulo , v. 27, n. 61, p. 6-21, ago. 2018 .

OLIVEIRA, M.A.B. de et al. A prática do núcleo de apoio à saúde da família do Recife no enfrentamento à pandemia COVID-19. **APS em Revista**, [S. l.], v. 2, n. 2, p. 142–150, 2020. DOI: 10.38034/nps.v27i61.409. Disponível em: <https://apsemrevista.org/aps/article/view/96>. Acesso em: 25 out. 2021.

PENA, R.S. et al . A experiência teórico-prática com o Apoio Matricial: dispositivo para a formação de estudantes, pesquisadores e trabalhadores no SUS. **Rev. Psicol. UNESP**, Assis , v. 16, n. 2, p. 38-46, dez. 2017 . Disponível em [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S198490442017000200005&lng=p&t&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S198490442017000200005&lng=p&t&nrm=iso). acessos em 05 abr. 2023.

PIMENTEL, L.S. et al. Cuidando de quem cuida no ambiente de trabalho: relato de experiência. **Rev Enferm UFPE**, v. 10, n.7, p. 2756-61, jul., 2016

PORTO, V.F.A.; BITTENCOURT, C.C.B.L.D.; SAMPAIO, J.F. Uma revisão de literatura sobre as contribuições da extensão universitária para a formação profissional em saúde. In: SAMPAIO, J. F., et al. (Org.). **A Extensão Universitária na Formação em Saúde**. Maceió: Edufal, 2015, p. 13 -22.

SILVA, M.M.; SILVA, P.E.; SILVA, J.B.; LEITE, V.T. O matriciamento em saúde mental e a participação dos trabalhadores: o relato de uma experiência em meio à pandemia de COVID-19. **Revista Saúde em Redes**, v.7, n.1, 2021. DOI: 10.18310/2446-48132021v7n1Sup.3363g672 Disponível em: <http://revista.redeunida.org.br/ojs/index.php/rede-unida/article/view/3363>. Acesso em: 5 abr. 2023.

SOUZA, R.C. de et al. Projeto de e-Terapias Psicossociais: Construção e estratégias de promoção da saúde mental em tempos de pandemia COVID-19. **Research, Society and Development**, [S. l.], v. 10, n. 6, p. e20910615740, 2021. DOI: <http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v10i6.15740> Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/15740>. Acesso em: 5 abr. 2023.

TREICHEL, C.A.S; CAMPOS, R.T.O.; CAMPOS, G.W.S. Impasses e desafios para consolidação e efetividade do apoio matricial em saúde mental no Brasil. **Interface-Comunicação, Saúde, Educação**, v.23, p.e180617, 2019. DOI: <https://doi.org/10.1590/Interface.180617> Disponível em:



Apoio matricial na forma de e-terapia: experiência à luz de uma pesquisa-ação durante pandemia da Covid-19

<https://www.scielo.br/j/icse/a/SMsPCj46yzzmmjWJd83Vqx7J/?lang=pt#>. Acesso em: 5 abr. 2023.

SILVA, G.V.da; CASTANHO, P.C.G. Das consultas terapêuticas à consulta conjunta: contribuições de Winnicott à prática do apoio matricial. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 27, n. 05, p. 1929-1938, 2022. DOI: 10.1590/1413-81232022275.08012021. Disponível em: <https://repositorio.usp.br/item/003077899>. Acesso em: 05 abr. 2023

VIEIRA, S.M. et al. Rede de atenção psicossocial: os desafios da articulação e integração. **Rev. psicol. polít.**, São Paulo, v.20, n.47, p.76-86, abr. 2020. Disponível em [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1519549X2020000100007&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1519549X2020000100007&lng=pt&nrm=iso). Acesso em: 5 abr. 2023.

Recebido em: 26/11/2021

Aceito em: 18/04/2023