

**UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO – UNINOVE**  
**CURSO DE PSICOLOGIA**

Aline de Castilho RA 2223101338  
Beatriz Braga Soares RA 2223105329  
Dayane de Assis Ferreira RA 2222104501  
Gabrielly Rodrigues da Silva RA 2223106158  
Grazielle Vitória Oliveira Nascimento RA 2223100983  
Isabella Urias Fogli RA 2223100352  
Kathelin Demétrio dos Santos RA 2223100428  
Lisandra Oliveira Nunes RA 2223102671  
Lucas Alves dos Reis RA 2223104809  
Natália Nunes de Assis RA 2223109375  
Sabrina dos Santos Sousa RA 2223104543  
Shirley Andrade Santana RA 2223108458  
Stephany Belisária de Carvalho RA 2223101386

**SAÚDE MENTAL E AMBIENTE DE TRABALHO: UMA ANÁLISE**  
**PSICOSSOCIAL**

**SÃO PAULO**

**2025**

Aline de Castilho RA 2223101338  
Beatriz Braga Soares RA 2223105329  
Dayane de Assis Ferreira RA 2222104501  
Gabrielly Rodrigues da Silva RA 2223106158  
Grazielle Vitória Oliveira Nascimento RA 2223100983  
Isabella Urias Fogli RA 2223100352  
Kathelin Demétrio dos Santos RA 2223100428  
Lisandra Oliveira Nunes RA 2223102671  
Lucas Alves dos Reis RA 2223104809  
Natália Nunes de Assis RA 2223109375  
Sabrina dos Santos Sousa RA 2223104543  
Shirley Andrade Santana RA 2223108458  
Stephany Belisária de Carvalho RA 2223101386

## **SAÚDE MENTAL E AMBIENTE DE TRABALHO: UMA ANÁLISE PSICOSSOCIAL**

Trabalho da disciplina Unidade Curricular de Extensão (UCE): Saúde Mental no Trabalho, 6º semestre de Psicologia, com foco na integração entre teoria e prática sobre fatores que afetam a saúde mental dos trabalhadores.

**Orientador (a):** Alberto Borges Valente Neto

**SÃO PAULO**

**2025**

## RESUMO

Este Projeto Integrador, desenvolvido por discentes de Psicologia sob orientação do Prof.<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Alberto Borges Neto, analisou as condições de saúde mental dos trabalhadores da Casa de Repouso Pousada do Sol, ILPI localizada em Embu-Guaçu/SP. A pesquisa qualitativa utilizou observação participante e entrevistas semiestruturadas com a gestão, compostas pelas gestoras Sra. L., Sra. S. e Sra. M., realizadas em duas visitas (28/09; com 1H e 28 min de duração e 05/10/2025; com 43 min de duração), seguindo rigor ético com anonimato e consentimento dos participantes. Os resultados revelaram uma instituição com 26 anos de trajetória, que atende 31 idosos (capacidade para 40), tendo reduzido propositalmente sua lotação para garantir qualidade assistencial. Identificou-se um modelo de gestão familiarizado, baseado em vínculos afetivos e flexibilidade organizacional, onde o “amor” e o senso de missão aparecem como elementos centrais do cuidado. Estratégias protetivas incluíram divisão estratégica de tarefas, prevenção de sobrecarga através de dimensionamento adequado, e acolhimento das demandas pessoais dos colaboradores. Um achado significativo foi a complexa rede fiscalizatória que regula a instituição. Ministério Público, COREN, Vigilância Sanitária e Conselho do Idoso, conformando um aparato normativo que impacta diretamente as condições laborais, exigindo constante adaptação às resoluções como RDC 502/2021 da ANVISA e ao Estatuto do Idoso (Lei 10.741/2003). Conclui-se que, embora a ILPI enfrente limitações financeiras que impedem programas estruturados de saúde mental, desenvolve práticas organizacionais protetivas baseadas no conceito de “família institucional”. O estudo evidencia a tensão entre exigências legais, condições materiais e busca por cuidado humanizado, destacando a necessidade de políticas públicas que apoiem estas instituições na promoção da saúde mental de seus trabalhadores.

**Palavras-chave:** Saúde Mental; Trabalho; ILPI; Políticas Públicas; Gestão; Fiscalização.

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>1</b>
<b>2. OBJETIVOS.....</b>	<b>3</b>
2.1 Objetivos Geral.....	3
2.2 Objetivos Específicos.....	3
<b>3. JUSTIFICATIVA.....</b>	<b>4</b>
<b>4. MÉTODO.....</b>	<b>5</b>
4.1 Princípios Éticos.....	5
4.2 Organização da Pesquisa.....	5
4.3 Procedimentos de Coleta de Dados.....	6
4.4 Análise de Dados.....	7
4.5 Limitações da Pesquisa.....	7
4.6 Complementos Metodológicos.....	7
4.7 Síntese Conclusiva.....	8
<b>5. RESULTADOS.....</b>	<b>8</b>
<b>6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>16</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>17</b>
<b>APÊNDICE A: TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO.....</b>	<b>18</b>
<b>APÊNDICE C: RELATÓRIO DE OBSERVAÇÃO.....</b>	<b>19</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>27</b>
<b>APÊNDICE D: TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA 1 – 28/09/2025.....</b>	<b>28</b>
<b>APÊNDICE E: TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA 2 – 05/10/2025.....</b>	<b>54</b>

## 1. INTRODUÇÃO

Atualmente, a saúde mental no trabalho é uma temática que vem sendo bastante discutida, considerando que o trabalho pode gerar tanto prazer quanto sofrimento físico e psíquico. Na visão de Christophe Dejours (1992), o prazer ocorre quando o indivíduo tem autonomia e liberdade para desenvolver suas funções de forma criativa, enquanto o sofrimento se manifesta quando o indivíduo não recebe nenhum tipo de reconhecimento, o que pode desencadear ansiedade e angústia.

Ao relacionarmos a psicodinâmica do trabalho, abordagem desenvolvida por Christophe Dejours na década de 1980, com a saúde mental, percebe-se que a organização do trabalho tem impacto direto sobre os trabalhadores. Pressões constantes, demandas excessivas e ritmos acelerados são fatores que podem desencadear doenças psíquicas contemporâneas, como depressão, estresse, ansiedade e esgotamento. Além disso, a psicodinâmica do trabalho estuda formas de defesa que permitem ao indivíduo lidar com essas questões profissionais e emocionais, transformando o sofrimento psíquico em experiências que contribuem para tornar o ambiente laboral mais harmônico e saudável.

A Psicologia Social busca compreender o indivíduo em sociedade, analisando sua forma de pensar, sentir e se comportar em grupos sociais. Segundo Kurt Lewin (1936), a teoria de campo defende que o comportamento de um indivíduo é resultado da ação de outros indivíduos e do ambiente em que está inserido. Sendo assim, podemos concluir que o indivíduo pode ser influenciado e modificado pelas pessoas e pelos contextos em que convive.

De acordo com Silvia Lane (1984), analisar o comportamento de um indivíduo como algo puramente individual é uma visão alienada, pois o trabalho é um espaço repleto de interações que moldam a subjetividade. Lane também estudou a relação entre razão e emoção, portanto, podemos concluir que em instituições como hospitais, lares de idosos e escolas, os funcionários lidam com afetos intensos, como vínculos, dependências emocionais, tristezas e lutos. Esses elementos influenciam diretamente a saúde mental e as práticas cotidianas, tornando essencial compreender como as relações de trabalho e os vínculos afetivos impactam o bem-estar psicológico dos profissionais.

O presente projeto foi desenvolvido na Casa de Repouso Pousada do Sol, uma instituição filantrópica e sem fins lucrativos de longa permanência para idosos (ILPI), localizada na Rua Manoel Joaquim de Oliveira, nº 160, Embu-Guaçu – SP. A instituição teve origem em uma clínica de modestas instalações, situada na Rua Inácio Pires de Moraes, nº 191, também em Embu-Guaçu, onde funcionava em uma casa alugada. Com o passar do tempo e o

empenho de seus idealizadores, foi possível adquirir um terreno e construir a atual sede própria, ampliando sua capacidade de acolhimento e melhorando sua infraestrutura.

Foram realizadas visitas pontuais, distribuídas em dois finais de semana, com duas divisões do grupo. Durante essas visitas, foi possível observar um ambiente acolhedor e colaborativo, no qual os profissionais demonstram satisfação em exercer suas funções e em cuidar, de forma proativa, da vida do próximo.

A partir da realização do estudo, constatou-se que a experiência permitiu uma compreensão mais ampla acerca da rotina dos colaboradores da casa de repouso. Nesse contexto, verifica-se que atuar em um ambiente estruturado, com condições adequadas de trabalho e com o apoio de uma equipe comprometida, contribui significativamente para o desenvolvimento profissional e para a melhoria do ambiente organizacional como um todo.

## 1. OBJETIVOS

### 1.1 Objetivo Geral

Analisar as condições de saúde mental dos trabalhadores da Casa de Repouso Pousada do Sol, com base em visitas de campo e entrevistas realizadas com os profissionais da instituição. O estudo busca compreender como a organização do trabalho, as relações interpessoais e as exigências legais influenciam o bem-estar e o equilíbrio emocional dos colaboradores, identificando fatores que contribuem tanto para a preservação quanto para o comprometimento da saúde psíquica. A partir dessas análises, pretende-se refletir sobre a importância de políticas públicas e práticas de gestão que valorizem o cuidado e a promoção da saúde mental nas Instituições de Longa Permanência para Idosos (ILPIs).

### 1.2 Objetivos Específicos

#### **Como objetivos específicos tem-se:**

- a. Investigar como a organização do trabalho na Casa de Repouso Pousada do Sol influencia a saúde mental dos colaboradores.
- b. Analisar os vínculos afetivos estabelecidos entre os trabalhadores e os residentes, bem como entre os próprios membros da equipe, considerando seus impactos positivos e negativos na vivência laboral.
- c. Examinar as estratégias de gestão utilizadas pela instituição para promover um ambiente de trabalho acolhedor e prevenir o adoecimento psíquico dos colaboradores.
- d. Compreender os efeitos das exigências legais e da fiscalização institucional (como RDC 502/2021, Estatuto do Idoso, entre outros) sobre a rotina de trabalho e o bem-estar dos profissionais.
- e. Identificar as práticas institucionais protetivas que contribuem para o fortalecimento da saúde mental no ambiente de trabalho.
- f. Refletir sobre a importância de políticas públicas de apoio às ILPIs (Instituição de Longa Permanência para Idosos) no que diz respeito à saúde mental dos seus trabalhadores e à qualidade do cuidado oferecido aos idosos.

## 2. JUSTIFICATIVA

O presente projeto foi desenvolvido na Casa de Repouso Pousada do Sol, uma instituição de longa permanência para idosos. A escolha dessa instituição se deve por sua relevância social e pelo papel importante que é executado no cuidado de pessoas idosas em situação de vulnerabilidade, o que exige dos trabalhadores alto nível de dedicação, empatia e responsabilidade.

Nesse cenário, torna-se indispensável compreender os impactos causados no ambiente de trabalho, como: a gestão da organização, carga horária, infraestrutura e remuneração podem exercer na saúde mental dos profissionais.

Considerando esse contexto, o estudo propõe analisar de que forma as condições de trabalho e as relações interpessoais influenciam a motivação, o equilíbrio emocional e o desempenho dos profissionais. Entender essas dinâmicas é fundamental para promover um ambiente mais saudável, capaz de garantir tanto o bem-estar dos trabalhadores quanto a qualidade do atendimento oferecido aos idosos.

Assim, investigar a realidade da Casa de Repouso Pousada do Sol contribui para o desenvolvimento de estratégias de gestão mais humanizadas e para a valorização dos profissionais que atuam nesse contexto, fortalecendo o cuidado ético e de qualidade nas instituições de longa permanência

### 3. MÉTODO

A pesquisa foi desenvolvida como parte do Projeto Integrador do curso de Psicologia, com enfoque na saúde mental e bem-estar de grupos de trabalho em instituições de longa permanência para idosos (ILPI). O estudo busca compreender, por meio da entrevista e da observação dos participantes, as dimensões subjetivas e organizacionais que atravessam o cotidiano laboral da equipe de uma casa de repouso.

A Casa de Repouso Pousada do Sol foi escolhida por acolher idosos em situação de vulnerabilidade e por se destacar como uma instituição familiar, cuja gestão é realizada por mulheres com longa experiência no cuidado de pessoas idosas. A escolha do local também se justificou pelo potencial de observação das relações afetivas entre gestão, funcionários e residentes.

#### 3.1 Princípios Éticos

A pesquisa seguiu as normativas éticas aplicáveis à Psicologia e aos estudos qualitativos em contextos institucionais:

- **Consentimento informado:** a visita e as entrevistas foram previamente autorizadas pela direção da instituição. Os objetivos acadêmicos foram explicados de forma clara, assegurando o uso exclusivo dos dados para fins educacionais.
- **Sigilo e anonimato:** Identificações pessoais foram substituídas por códigos. Nenhuma imagem de residentes foi capturada.
- **Respeito e não invasão:** Questões de cunho íntimo ou potencialmente constrangedoras foram evitadas. A condução das falas priorizou acolhimento e respeito às trajetórias individuais.
- **Autonomia dos participantes:** Garantiu-se o direito de recusa e a possibilidade de interromper a entrevista a qualquer momento.
- **Conformidade com a LGPD:** Não foram coletados dados pessoais sensíveis, documentos, prontuários ou imagens de identificáveis.

#### 3.2 Organização da Pesquisa

A estruturação da coleta ocorreu conforme o roteiro metodológico fornecido pelo professor orientador, contemplando etapas de preparação, divisão da equipe e procedimentos éticos de observação. A grupo foi composto por 13 estudantes, divididos em dois subgrupos:

- Grupo 1: realizou a visita no dia 28/09/2025;
- Grupo 2: retornou no dia 05/10/2025.

As visitas ocorreram entre 14h e 17h, na sala administrativa da Casa de Repouso Pousada do Sol. As funções distribuídas incluíram entrevistadores, observadores, responsável ético, responsável pela atividade lúdica e responsável por registro audiovisual.

O cronograma geral da visita contemplou: apresentação, entrevista com a gestão, observação do ambiente organizacional e interação com os residentes.

### 3.3 Procedimentos de Coleta de Dados

A coleta integrou três estratégias complementares: entrevista com os gestores, observação participante e intervenção lúdica com os residentes.

#### Etapa 1 — Entrevista com Gestores

- **Objetivo:** compreender a história da instituição, seu funcionamento organizacional e as estratégias de cuidado e apoio emocional oferecidas à equipe.
- **Participantes:** gestoras Sra. M. (R1), Sra. L. (R2) e Sra. S. (R3).
- **Duração:** aproximadamente 60 minutos por grupo.
- **Formato:** entrevista semiestruturada, gravada e posteriormente transcrita.
- **Eixos abordados:** histórico institucional, organização do trabalho, saúde emocional dos colaboradores, clima organizacional, relação com familiares e órgãos fiscalizadores.
- **Instrumentos:** roteiro impresso, gravador digital e diário de campo.

#### Etapa 2 — Observação Participante

- **Objetivo:** registrar o ambiente físico, a dinâmica cotidiana e os indicadores do clima organizacional.
- **Aspectos observados:** limpeza, acessibilidade, convivência, interações entre colaboradores, empatia e rotina institucional.
- **Instrumentos:** diário de campo e registros fotográficos autorizados.

#### Etapa 3 — Intervenção Lúdica e Relacional

- **Objetivo:** promover interação afetiva com os residentes e observar aspectos de bem-estar emocional.

- **Atividade:** roda de conversa sobre lembranças positivas, acompanhadas de música ambiente.
- **Duração:** entre 30 e 45 minutos.
- **Cuidados éticos:** uso de linguagem acessível e acompanhamento da equipe técnica da instituição.

### 3.4 Análise dos Dados

Os dados foram analisados por meio da **Análise de Conteúdo Temática** proposta por Bandin (2011), seguindo as etapas:

- transcrição e leitura flutuante;
- codificação temática;
- articulação com referências da Psicologia Organizacional e Comunitária;
- triangulação entre entrevista, observação e intervenção.

### 3.5 Limitações da Pesquisa

- Tempo reduzido de observação (duas visitas).
- Entrevistas realizadas somente com a gestão.
- Possível viés afetivo devido ao caráter familiar da instituição.
- Restrições éticas com residentes quanto à interação profunda com residentes.

Mesmo com essas limitações, o método adotado permitiu acessar elementos centrais da cultura organizacional da instituição.

### 3.6 Complementos Metodológicos

A gestão da Casa de Repouso Pousada do Sol foi escolhida para fazer a entrevista, porque sendo a gestão, eles nos passaram exatamente e por completo toda a metodologia e dinâmica da empresa. Também tivemos contato com os funcionários, observando a dinâmica deles com os pacientes, a forma de trabalho e o funcionamento de empresa e funcionário.

Nosso trabalho ocorreu desde o combinado com todos os integrantes do grupo, que entrevistamos a casa de repouso Pousada do Sol, e a divisão do grupo em duas partes, para que todos pudessem visitar a Casa de Repouso e fazer as observações (28/09/25) até o término do trabalho, organizando dentro do nosso grupo a parte de cada um, e no final juntando como um trabalho só (30/11/25).

O tempo de qualidade que os funcionários tinham com os idosos, como jogos, caminhadas e conversas, contribuiu de grande forma para observarmos a forma que a equipe de funcionários trabalhava com os pacientes, com muita paciência, compreensão e dedicação.

Um das nossas maiores prioridades na formação do trabalho, foi observar e analisar a saúde mental dos trabalhadores, se a qualidade mental dos funcionários da Casa de Repouso Pousada do Sol era prioridade para a empresa ou negligenciada, e percebemos que além de prioridade, também é cuidada pela gestão, os funcionários não se sobrecarregando, tendo total compreensão da gestão quanto a imprevistos e vida pessoal.

### **3.7 Síntese Conclusiva**

A metodologia aplicada permitiu compreender a Casa de Repouso Pousada do Sol como um espaço marcado por relações afetivas, valores familiares e espiritualidade, que sustentam o bem-estar coletivo. A articulação entre entrevista e observação participante favoreceu uma leitura aprofundada da organização do trabalho e dos aspectos emocionais da equipe.

## **4. RESULTADOS**

A presente seção apresenta os resultados obtidos a partir da pesquisa de campo realizada na Casa de Repouso Pousada do Sol, com foco na análise das condições de trabalho e dos fatores que impactam a saúde mental dos trabalhadores. O estudo buscou compreender como a estrutura organizacional, o ambiente físico e as práticas de gestão influenciam o bem-estar emocional e o desempenho das equipes que atuam no cuidado de pessoas idosas em situação de acolhimento. Para embasar a análise, foram utilizadas como referenciais normativos a *NOB-RH/SUAS: Anotada e Comentada (2011)*, que estabelece diretrizes para a gestão do trabalho e a valorização dos profissionais do Sistema Único de Assistência Social, e a *Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (Reimpressão 2014)*, que define os parâmetros estruturais e funcionais dos serviços de proteção social, incluindo os de alta complexidade. A partir da comparação entre a realidade observada e os princípios contidos nesses documentos, foi possível identificar avanços, desafios e déficits na garantia de condições adequadas de trabalho e na promoção da saúde mental dos profissionais envolvidos.

O local é uma instituição que presta atendimento a pessoas idosas em regime de acolhimento integral, configurando-se como um serviço de Proteção Social Especial de Alta Complexidade, conforme previsto na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2014). O espaço conta com estrutura física voltada ao cuidado cotidiano, composto principalmente por banheiros e dormitórios coletivos, refeitório, enfermaria, área de

convivência e setor administrativo, e conta com uma equipe multiprofissional responsável pelas atividades de cuidado direto, acompanhamento técnico e gestão. Para melhor compreensão do corpo técnico podemos compreendê-lo em 3 grupos: Os gestores: Diretora; Vice-diretora e 1ª secretária.

Os prestadores de serviços autônomos (com contrato): Administrador; 2 cuidadores; Enfermeira; 2 cozinheiros; 5 auxiliares; Nutricionista; Médico e fisioterapeuta.

Os colaboradores registrados: 3 cuidadores; Técnica de enfermagem e uma ajudante de lavanderia.

Conforme observamos, a equipe de profissionais conta com a maioria dos seus colaboradores sendo do sexo feminino, pela suposta “falta de candidatos masculinos para área de cuidado de idosos” mencionado por umas das dirigentes em uma interação informal. Estes apresentam faixa etária de 18 a 60 anos.

Para resultados mais efetivos de intervenção foram feitas duas visitas ao local em dias diferentes e foi observado que, em todos os setores visitados havia colaboradores desempenhando suas funções com atenção e dedicação. Foi possível observar suas rotinas de trabalho, bem como suas emoções e atitudes diante das demandas cotidianas. Esta pesquisa teve suas limitações, dentre elas é a restrição de entrevistas e conversas formais com os funcionários, sendo limitadas apenas aos gestores e ao horário de visita, que também foi previamente delimitado de acordo com a rotina dos idosos e funcionários, essas dificuldades implicaram diretamente na parcialidade das informações obtidas.

De modo geral, os profissionais apresentavam-se concentrados e serenos, demonstrando satisfação e bom humor durante as tarefas. Em diversos momentos, notou-se a participação espontânea dos funcionários nas atividades sociais e recreativas, especialmente entre os profissionais da área da enfermagem, que interagiam com os voluntários e residentes de maneira natural. Essa integração demonstra que, nos dias de visita social, o clima institucional se torna mais leve e colaborativo, permitindo que a equipe compartilhe experiências positivas e momentos de descontração junto aos idosos.

Durante as visitas, notou-se que os funcionários mantêm uma postura ética e atenciosa, evidenciando organização nas tarefas e empatia com os residentes. A equipe demonstrou boa comunicação interna, dividindo-se de maneira colaborativa entre os setores. Com relação aos aspectos emocionais e comportamentais, foi possível perceber traços de afetividade e vínculo entre funcionários e idosos resultado de uma convivência contínua e do caráter humanizado do trabalho desenvolvido na instituição. Os profissionais aparentavam tranquilidade e

envolvimento com suas funções, mesmo diante da natureza exigente das tarefas, o que reflete uma adaptação saudável à rotina de cuidado.

Ao longo das observações, o que chama a atenção é o ritmo intenso de trabalho e a quantidade de responsabilidades que cada funcionário assume. Mesmo em um ambiente acolhedor e com forte senso de união entre a equipe, é evidente que o trabalho com idosos exige muito esforço físico e emocional. Muitos colaboradores permanecem grande parte do tempo em pé, auxiliando nos cuidados diretos, enquanto outros se dividem entre várias funções.

Outro aspecto importante que observamos nas entrevistas foi o fato de que a instituição é filantrópica. Isso significa que ela não arrecada recursos suficientes para ir muito além do que já faz. As gestoras falaram com sinceridade sobre as dificuldades financeiras, explicando que a casa sobrevive de doações e parcerias, e que muitas vezes não é possível oferecer tudo o que gostariam aos funcionários e aos próprios residentes. Essa falta de recursos acaba impactando também o bem-estar dos trabalhadores. As gestoras trouxeram muitas questões sobre a escassez de profissionais, o que faz com que os mesmos cuidadores precisem atender vários idosos ao mesmo tempo. Isso gera cansaço físico, pressão emocional e pouca margem para descanso, especialmente em dias mais movimentados.

Também percebemos o peso emocional de lidar com situações delicadas, como o adoecimento e a morte dos residentes, o que naturalmente causa sofrimento silencioso. Mesmo que a equipe se mostre forte e bem-humorada, é perceptível que muitos carregam emocionalmente o impacto dessas vivências e eles enfrentam esses desafios sem terem um espaço formal para elaborar seus sentimentos.

Assim, as principais problemáticas observadas dizem respeito à sobrecarga física e emocional, à falta de recursos financeiros, ao número reduzido de funcionários e à ausência de espaços formais de apoio psicológico. Outro ponto importante a ser comentado é que durante a entrevista, quando perguntado sobre a rotina, convivência e interação dos funcionários não foram citados assuntos como plano de carreira e ações de reconhecimento profissional.

Com base no livro NOB-RH/SUAS: Anotada e Comentada (2011) fizemos uma tabela para melhor visualização de pontos essenciais quando observamos a gestão do trabalho, estrutura de equipes, condições laborais e formação profissional, elencando o que foi passível de interpretação na pesquisa de campo.

**Tabela 1 – Registro de verificação segundo a NOB-RH/SUAS (2011)**

Categoria	O que observar	Cumpre?	Observações
Estrutura de Gestão do Trabalho	Há coordenação ou setor responsável pela gestão de pessoas e capacitação?	Sim	
	Existe planejamento de recursos humanos (perfil, atribuições)?	Sim	
	A instituição faz parte do SUAS e segue diretrizes de gestão compartilhada entre entes federados?	Não	
Composição das Equipes	A equipe é multiprofissional conforme o tipo de serviço (cuidadores, enfermagem, etc.)?	Sim	
	Há número suficiente de trabalhadores para atender a demanda? (evita sobrecarga)	Sim	
	Funções e atribuições estão definidas e documentadas?	Sim	
Condições e Valorização do Trabalho	Há plano de cargos, carreiras e salários?	Não	
	O vínculo de trabalho garante direitos trabalhistas e previdenciários?	Sim	
	Existem ações de valorização e reconhecimento profissional?	Não	
	A instituição oferece suporte psicossocial ou acompanhamento da saúde mental dos trabalhadores?	Não	
	Há espaços de escuta, reuniões de equipe ou supervisão institucional?	Sim	
Educação Permanente e Capacitação	São promovidas capacitações contínuas, conforme previsto na NOB-RH/SUAS?	Sim	
	A instituição estimula a reflexão sobre a prática profissional e o cuidado de si no trabalho?	Sim	
Ética e Condições de Trabalho Dignas	O ambiente físico é adequado (iluminação, ventilação, segurança)?	Sim	
	Há respeito aos princípios éticos e direitos humanos dos trabalhadores e usuários?	Sim	
	O volume e ritmo de trabalho favorecem a saúde mental?	Parcial	O volume é dividido evitando sobrecarga, porém o trabalho com idosos requer uma atenção constante e um ritmo agitado
Gestão Democrática e Participação	Trabalhadores participam de decisões ou planejamento institucional?	Parcial	
	Há comunicação clara entre gestão e equipe?	Sim	

**Fonte: Elaborado pela aluna Isabella Urias Fogli (2025).**

A partir da tabela acima podemos observar que, a maior parte dos critérios é feita com êxito, porém ainda existem déficits em planos de carreira, valorização e reconhecimento profissional e em suporte psicossocial.

No eixo da gestão do trabalho, observou-se a carência de instrumentos de acompanhamento e de políticas claras de valorização profissional. Essa fragilidade contrasta com o que prevê a *NOB-RH/SUAS (2011)* em seus capítulos sobre gestão e organização do trabalho, que orientam a criação de estruturas administrativas capazes de assegurar vínculos estáveis, condições dignas e formação continuada aos trabalhadores do SUAS.

Além disso, não foram identificados mecanismos formais de apoio psicossocial aos trabalhadores, o que fragiliza a rede de suporte interno e aumenta a vulnerabilidade emocional da equipe.

Por fim, entendemos que a NOB-RH/SUAS ressalta que o ambiente de trabalho deve assegurar condições seguras e saudáveis, promovendo o bem-estar e prevenindo o adoecimento ocupacional. Nesse sentido, as condições observadas indicam a necessidade de melhorias organizacionais que favoreçam o equilíbrio entre as demandas de cuidado e a preservação da saúde mental dos profissionais.

Levando em consideração outra referência base para esse estudo, Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (Reimpressão 2014), podemos fazer um levantamento de informações e relacioná-las com as observações feitas. Sendo:

**Tabela 2 – Registro de verificação segundo a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2014)**

Categoria	O que observar	Cumpre?	Observações
Identificação do Serviço	O serviço ofertado (casa de repouso) está tipificado como Proteção Social Especial de Alta Complexidade?	Sim	
	O público atendido (idosos) corresponde ao previsto na Tipificação?	Sim	
	Os objetivos institucionais estão alinhados à proteção e defesa de direitos?	Sim	
Estrutura Física e Acolhimento	A instituição garante ambiente adequado, seguro e humanizado para usuários e trabalhadores?	Sim	
	Há espaços de convivência, repouso, lazer e áreas de higiene adequadas?	Sim	
	Os trabalhadores possuem local apropriado para descanso e alimentação?	Sim	
Equipe de Referência	A equipe mínima está conforme a Tipificação (ex: coordenação, cuidadores, assistente social, psicólogo)?	Parcial	Não tem assistente social e psicólogos na equipe
	O número de profissionais é suficiente para o número de usuários?	Sim	O número de idosos foi reduzido para evitar sobrecarga
	Existe supervisão técnica e suporte institucional?	Sim	
Articulação com a Rede de Proteção	A instituição mantém vínculos com CRAS/CREAS e rede de saúde (SUS)?	Sim	
	Há fluxos de encaminhamento e referência/contrarreferência?	Parcial	Existe um encaminhamento, porém fica a responsabilidade do contratante a intermediação
Garantia de Direitos e Cuidados	São respeitados os direitos dos usuários e trabalhadores (não há maus-tratos, discriminação, sobrecarga)?	Sim	
	Há atenção à escuta dos trabalhadores sobre dificuldades e sofrimento emocional?	Parcial	Há falta de recursos e profissionais especializados
Monitoramento e Avaliação	A instituição realiza acompanhamento sistemático da qualidade dos serviços?	Sim	
	Há instrumentos para avaliar o bem-estar de usuários e trabalhadores?	Parcial	Não utilizam instrumentos físicos e registrados, apenas se comunicam informalmente
Impacto sobre a Saúde Mental do Trabalhador	A estrutura e a gestão favorecem condições psicossociais saudáveis?	Sim	
	Existe prevenção de estresse e burnout (treinamentos, pausas, apoio psicológico)?	Parcial	Existem treinamentos e pausas, porém não contam com apoio psicológico

**Fonte: Elaborado pela aluna Isabella Urias Fogli (2025).**

Em síntese, a análise baseada no artigo demonstra que, embora a casa de repouso cumpra a função essencial de acolher e proteger idosos em situação de vulnerabilidade, ainda existem desafios estruturais e organizacionais que interferem na qualidade do atendimento e na saúde mental dos trabalhadores. A adequação plena às diretrizes da Tipificação requer melhorias do corpo técnico, no fluxo de encaminhamentos e na implementação de práticas institucionais de cuidado voltadas também aos profissionais, ou seja, um centro de atenção psicossocial para escuta ativa dos colaboradores, instrumentos para avaliar o bem-estar dos funcionários, prevenção de estresse e burnout e reflexões para reconhecer que a proteção social só é efetiva quando abrange, de forma integral, tanto os usuários quanto os trabalhadores do serviço.

Entre os pontos positivos, destacou-se a forte relação de empatia e compromisso ético dos trabalhadores com os residentes. Muitos relataram sentir satisfação ao perceber a melhora no bem-estar dos idosos e ao reconhecer que seu trabalho tem valor social. Esse sentimento de pertencimento e utilidade foi apontado como um fator que contribui para a motivação e para o enfrentamento das dificuldades cotidianas. Além disso, foi evidenciada uma boa relação interpessoal entre colegas de equipe, marcada pela cooperação e pela troca de apoio emocional, especialmente em momentos de sobrecarga. Essa solidariedade interna foi reconhecida como um dos principais mecanismos de enfrentamento do estresse ocupacional.

Contudo, os pontos críticos se mostraram mais impactantes sobre a saúde mental dos trabalhadores. O tema mais citado foi a falta de valorização do trabalhador, número reduzido de profissionais frente à alta demanda de cuidados e falta de instrumentos e profissionais para uma atenção maior à prevenção e promoção da saúde mental do trabalhador.

Por fim, após compreender e analisar os dados levantados acima podemos observar que durante as entrevistas realizadas com os trabalhadores da casa de repouso, foi possível identificar percepções diversas acerca do ambiente institucional, das condições de trabalho e dos impactos emocionais associados à rotina de cuidados. Os relatos revelam tanto aspectos positivos relacionados ao vínculo afetivo com os idosos e ao sentimento de propósito no trabalho, quanto desafios significativos que afetam a saúde mental e a qualidade de vida dos profissionais.

A partir do conhecimento prévio dos pontos positivos e os que ainda precisam melhorar da instituição apresenta-se a proposta de intervenção a ser desenvolvida ao longo de 12 semanas, com o objetivo de promover a melhoria da saúde mental dos trabalhadores da casa de repouso. As ações foram organizadas de forma gradual e integrada, buscando favorecer o bem-estar emocional, fortalecer os vínculos interpessoais e aprimorar o ambiente de trabalho. Cada etapa contempla estratégias específicas voltadas à escuta institucional, ao feedback e à valorização dos colaboradores, promovendo um espaço mais saudável, colaborativo e humanizado.

**Tabela 3 – 12 Propostas de intervenção**

<b>Semana</b>	<b>Tema</b>	<b>Técnica/Estratégia</b>	<b>Objetivos</b>
<b>1</b>	Abertura e integração do grupo	Encontro introdutório com a equipe da instituição, apresentando os alunos, os objetivos do projeto e a proposta de intervenção. Espaço aberto para acolhimento e escuta das expectativas dos trabalhadores.	Estabelecer vínculo de confiança, apresentar o propósito da intervenção e compreender as percepções iniciais da equipe sobre saúde mental e trabalho.
<b>2</b>	Compreendendo o ambiente de trabalho	Discussão coletiva sobre o cotidiano da instituição, as rotinas de cuidado e os fatores percebidos como desgastantes ou fortalecedores.	Identificar coletivamente aspectos que impactam positivamente ou negativamente o bem-estar e a saúde mental da equipe.

3	Cooperação e impactos emocionais dos colaboradores	Conversa dirigida sobre como o trabalho coletivo se organiza no dia a dia e sobre o valor da cooperação diante da escassez de recursos. Espaço de fala e reflexão sobre o envolvimento emocional com os residentes, as perdas e o desgaste afetivo.	Fortalecer o sentimento de pertencimento, incentivar o apoio mútuo, reconhecer a importância do trabalho colaborativo, favorecer a expressão emocional e desenvolver estratégias coletivas de enfrentamento às demandas emocionais do trabalho.
4	Convivência no ambiente institucional	Implementação de novas formas de feedbacks ao ambiente de trabalho de forma anônima e voluntária.	Buscar compreensão de pontos a melhorar dentro do ambiente corporativo, favorecendo o bem-estar dos trabalhadores e um meio social saudável.
5	Comunicação Não Violenta e escuta institucional	Reflexão orientada sobre a forma como a comunicação ocorre entre colegas e com a gestão, destacando dificuldades, mal-entendidos e possibilidades de melhoria. Favorecer um ambiente de escuta ativa para novas demandas de forma acolhedora.	Promover consciência sobre o papel da comunicação nas relações de trabalho e estimular práticas de diálogo respeitoso e empático. Além de valorizar as vozes dos trabalhadores e construir um ambiente mais participativo e engajado
6	Reconhecimento e valorização profissional	Discussão sobre a importância do reconhecimento simbólico e prático no ambiente laboral, considerando limitações financeiras da instituição. Construir com a Pousada do Sol novos instrumentos que favoreçam a valorização do funcionário, como implementar uma dinâmica de “Funcionário do Mês”.	Ressignificar o valor do trabalho, estimulando gestos simples de valorização entre os colegas. Implementar dinâmicas de reconhecimento profissional, fazendo daquele ambiente motivador e com funcionários engajados.
7	Gestão participativa	Diálogo mediado com a direção para apresentar sugestões dos colaboradores e discutir formas de participação mais democrática nas decisões internas.	Incentivar o protagonismo da equipe e consolidar uma cultura organizacional participativa.

8	Cultura organizacional e vínculos afetivos	Debate sobre os valores, tradições e formas de convivência que marcam a cultura da casa. Reflexão sobre como esses elementos influenciam o bem-estar coletivo. Rodas de conversas com a equipe para que a missão coletiva se alinhe com a individual de forma dinâmica e colaborativa	Compreender o papel da cultura institucional na saúde mental dos trabalhadores e identificar pontos de fortalecimento e vulnerabilidade.
9	Estratégias coletivas para lidar com a sobrecarga	Construção conjunta de ideias simples e viáveis para tornar o trabalho mais leve, como pausas programadas, revezamentos e momentos de descontração.	Favorecer a autonomia e a corresponsabilidade na criação de estratégias internas de bem-estar.
10	Saúde e autocuidado no contexto laboral	Orientação sobre práticas simples de cuidado físico e mental que podem ser incorporadas na rotina de trabalho, principalmente nos momentos de pausa programada e contando com a participação da fisioterapeuta e enfermeira da casa.	Estimular hábitos de autocuidado e fortalecer o entendimento de que cuidar de si também é parte do cuidado com o outro.
11	Planejamento de continuidade	Reunião voltada à sistematização das ideias e práticas discutidas ao longo das semanas, visando à manutenção das ações positivas.	Estimular o senso de continuidade e o compromisso da equipe com a melhoria constante do ambiente de trabalho.
12	Encerramento e avaliação	Encontro final de avaliação participativa, com devolutiva das observações e espaço para reflexão sobre as mudanças percebidas durante o processo.	Avaliar resultados, fortalecer vínculos e consolidar o aprendizado coletivo sobre saúde mental e trabalho.

**Fonte: Elaborado pela aluna Isabella Urias Fogli (2025).**

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O tema da psicologia social no trabalho é um assunto que vêm se tornando bastante importante para a aquisição de uma prática profissional, pois afeta diretamente o trabalhador. Em suma, estudar sobre o assunto nos proporcionou reflexões sobre as práticas aplicadas no ambiente de trabalho e sua construção na sociedade. Durante a visita na Casa de Repouso, os presentes estudantes puderam colocar em prática os conteúdos que adquirimos durante o semestre, assim como presenciar de forma ampla a execução comprometimento dos funcionários em suas respectivas funções, nos oferecendo uma experiência de campo profissional e conhecimento teórico.

Compreender o funcionário, suas insatisfações, frustrações e problemas são alguns dos pontos debatidos na matéria e na visita à Casa de Repouso, pois não é apenas sobre normas e rotinas, mas doenças psíquicas como estresse, ansiedade e pressão constante.

Como em todos os ambientes de trabalho, há falhas e falta de benefícios, porém a Casa de Repouso substitui essas faltas com outros tipos de recursos; não sobrecarregar o funcionário, otimizar e dividir as tarefas e espaço para descanso dos colaboradores.

É possível concluir que a empresa nem sempre conseguirá disponibilizar tantos recursos, mas cuidar da saúde mental e física do funcionário é de extrema importância, pois se o trabalhador se sentir satisfeito consigo mesmo e naquele ambiente, ele entregará um trabalho três vezes mais eficaz.

## REFERÊNCIAS

**AREOSA, João.** Ensaio sobre psicodinâmica do trabalho. Revista Katálysis, v. 24, n. 2, p. 299–308, 2021.

Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rk/a/JdZkgTRMT3sdTcLwL9M8Bsh/?lang=pt>. Acesso em: 12 out. 2025.

**BOCK, Ana Mercês Bahia.** Sílvia Lane e o projeto do “Compromisso Social da Psicologia”. Psicologia & Sociedade, v. 19, n. Esp., p. 8–18, 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/psoc/a/w5gPmcgxnB5w5ThhFkCyCtb/?lang=pt>. Acesso em: 12 out. 2025.

**PASQUALINI, Juliana C.; MARTINS, Fernando Ramalho; EUZÉBIOS FILHO, Antônio.** A “Dinâmica de Grupo” de Kurt Lewin: proposições, contexto e crítica. Estudos de Psicologia (Natal), v. 26, n. 2, p. 161–173, abr./jun. 2021. Disponível em: <https://pepsic.bvsalud.org/pdf/epsic/v26n2/a05v26n2.pdf>. Acesso em: 12 out. 2025.

**LUNARDI FILHO, Wilson Danilo.** Prazer e sofrimento no trabalho: contribuições à organização do processo de trabalho da enfermagem. Revista Brasileira de Enfermagem, v. 50, n. 1, p. 77–92, jan./mar. 1997. Disponível em: <https://share.google/o0PDze5YGy2s6X3Bm>. Acesso em: 12 out. 2025.

**BARDIN, L. Análise de Conteúdo.** Lisboa: Edições 70, 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/FgpDFKSpjybvVGMj4QK6Ssv/?format=html&lang=pt>. Acesso em: 07 nov. 2025.

**GREGÓRIO, M. E. A. R. Roteiro de Orientações Metodológicas para Entrevista.** Projeto Integrador, 2025. Disponível em: <https://ia802902.us.archive.org/8/items/bardin-laurence-analise-de-conteudo/bardin-laurence-analise-de-conteudo.pdf>. Acesso em: 07 nov. 2025.

**MINAYO, M. C. S. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde.** São Paulo: Hucitec, 2014. Acesso em: 07 nov. 2025.

**APÊNDICE A: TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO –  
28/09/2025**



**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

São Paulo, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025.

Eu, \_\_\_\_\_, RG nº \_\_\_\_\_, autorizo a gravação em: áudio e/ou audiovisual e/ou registro escrito, da entrevista que cedi no dia \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ para: **XXXXXXXXXXXXXXXX, R.G. nº XXXXXXXX, ETC (importante que todos os presentes no momento da entrevista estejam mencionados aqui!)** alunos do 6º semestre do curso de Psicologia, da Universidade Nove de Julho, sob orientação do Prof. Me. Alberto Borges Valente Neto, RG nº 47.402.440-4, CRP nº 06/130441, e-mail: albertoborges@uni9.pro.br

O *Projeto Integrador: Perspectivas de Intervenção Psicossocial* consiste em uma experiência de estudo, que tem como objetivo levar o aluno a conhecer possibilidades de atuação em Psicologia Social e idealizar uma intervenção. A entrevista realizada faz parte de uma das etapas do Projeto. Sua participação nesta entrevista é muito importante. Suas respostas estarão sob sigilo e sua identidade será preservada, sendo apresentada sob nome fictício de \_\_\_\_\_.

Os dados coletados serão objetos de estudo, mantendo-se o caráter confidencial da informação relacionada com sua privacidade e sempre mediante autorização ora concedida, por sua livre e espontânea vontade, respeitando os preceitos contidos na *resolução* nº 466/2012, que atualiza a 196/96, do Conselho Nacional de Saúde.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Entrevistado

Entrevistadores:

\_\_\_\_\_  
Nome:

\_\_\_\_\_  
Nome:

\_\_\_\_\_  
Nome:

\_\_\_\_\_  
Nome:

\_\_\_\_\_  
Nome:

\_\_\_\_\_  
Nome:

\_\_\_\_\_  
Nome:

\_\_\_\_\_  
Nome:

## **APÊNDICE B: RELATÓRIO DE OBSERVAÇÃO – 28/09/2025 e 05/10/2025**

### **1. INFORMAÇÕES BÁSICAS**

#### **1.2 Local da observação:**

Casa de Repouso Pousada do Sol

#### **1.3 Endereço Completo:**

Rua Manoel Joaquim de Oliveira nº 160, Embu-Guaçu SP

#### **1.4 Tipo do local (escola, hospital, CCA, parque, praça, rua etc.):**

Instituição de longa permanência de idosos (ILPI)

#### **1.5 História do local (quando passou a existir, razões para a criação, marcos históricos, vínculo a órgãos de governo, quais as finalidades do local, que atividades possui etc.):**

Após 35 anos de dedicação em hospitais como atendente de enfermagem a Sra. S.M.C.R encontrou, na aposentadoria, um novo chamado, dedicar-se ao cuidado dos idosos. Convicta de sua missão e movida pelo dom de acolher, iniciou um trabalho voluntário em uma casa de repouso, ao lado de um sócio proprietário da ILPI. Com o apoio de familiares e amigos, assumiu a direção do abrigo que, mesmo diante de contratemplos, permanece firme há 26 anos, hoje acolhendo 32 idosos.

Os primeiros passos foram de muitas lutas. A instituição nasceu pequena, em uma clínica de modestas instalações, situada na Rua Inácio Pires de Moraes, nº 191, no centro de Embu-Guaçu, em uma casa alugada. As dificuldades financeiras eram constantes, mas a determinação falava mais alto.

Em 2014, Sebastiana deu um passo histórico. Com fé, coragem e um grande projeto social, mobilizou empresários filantrópicos, doadores, amigos e todos que acreditaram em sua causa. Assim, conseguiu adquirir um terreno em Embu-Guaçu e erguer a nova sede própria da instituição. Hoje, a Casa de Repouso Pousada do Sol encontra-se na Rua Manoel Joaquim de Oliveira, nº 160, um espaço que representa não apenas tijolos e paredes, mas o sonho realizado de oferecer um lar digno e humano para quem mais precisa.

A Casa de Repouso Pousada do Sol atende idosos com 60 anos ou mais, de ambos os sexos, independentes ou com diferentes graus de dependência. Seu acolhimento é de longa permanência, voltado especialmente para idosos que não dispõem de condições de

permanecer com a família, vivenciam situações de negligência, vulnerabilidade social ou abandono, ou possuem vínculos familiares fragilizados. Esse público compõe a finalidade principal da instituição, que busca garantir proteção integral, convivência comunitária e cuidado continuado.

Além disso, a instituição desenvolve ações voltadas ao fortalecimento dos vínculos familiares dos idosos, buscando resgatar laços fragilizados e preservar aqueles já existentes. Essa atuação integra a missão da casa, que reconhece a participação da família como essencial para o cuidado integral e para a manutenção das práticas de acolhimento.

### **1.6 Caracterização do local (marco geográfico, mapas, arborização, serviços oferecidos etc.):**

A Casa de Repouso Pousada do Sol está localizada na Rua Manoel Joaquim de Oliveira, nº 160, Jardim das Pacas, município de Embu-Guaçu/SP. Situada em uma região tranquila e de fácil acesso por transporte público, próxima à estrada principal e ao centro da cidade.

A instituição funciona todos os dias da semana, 24 horas por dia, sem recesso, mantendo suas atividades durante todo o ano. Dispõe de recursos permanentes e de consumo necessários ao atendimento, como profissionais da saúde, arquivos e prontuários, sistema de SAI, materiais de uso contínuo e uma área ampla destinada ao trabalho e ao lazer dos idosos.

Os serviços oferecidos incluem dez quartos coletivos (cinco femininos e cinco masculinos, com quatro leitos cada), banheiros particulares e banheiros coletivos separados por sexo, refeitório, sala de estar, sala de espera, rouparia, cozinha e lavanderia. A instituição conta com enfermagem 24h, cinco refeições diárias, limpeza diária, acompanhamento médico e nutricional, fisioterapia, recreação, atividades físicas e cognitivas, acompanhamento em casos de doença, projeto de vaga social e assistência religiosa opcional.

#### **Arborização**

**Terreno:** 5.782,50m<sup>2</sup>

**Edificação:** 934,80m<sup>2</sup>

**Varanda externa:** 605,00m<sup>2</sup>

**Área construída total (edificação + varanda):** 1.539,80 m<sup>2</sup>

### **1.7 Caracterização do entorno (que atividades existem ao redor do local):**

O entorno da instituição é arborizado e conta com áreas verdes, além de um hospital local, um estabelecimento de mecânica e casas residenciais, proporcionando um ambiente mais saudável e acolhedor aos residentes.

## **2. OBSERVAÇÕES**

### **2.1 Datas da observação participante: aqui o grupo irá escrever na Introdução do Relatório Final que depois da escolha do local, o grupo realizou X visitas (você devem relatar se foram todos os integrantes em um dia, ou se dividiram):**

A pesquisa qualitativa utilizou observação participante e entrevistas semiestruturadas com a gestão, compostas pelas gestoras Sra. L., Sra. S. e Sra. M. A 1ª visita ocorreu no dia 28/09/2025, com 1 hora e 28 minutos de duração de entrevista, dentro do horário da visita, que ocorreu das 14h às 16h, realizada pelos integrantes: Aline, Beatriz, Dayane, Gabrielly, Grazielle, Isabelle, Lucas, Sabrina, Shirley e Stephany.

A 2ª visita foi realizada no dia 05/10/2025, com 43 minutos de duração de entrevista, também dentro do horário de visita, que ocorreu das 14h às 16h, realizada pelos integrantes: Kathelin, Lisandra, Lucas e Natalia, seguindo rigor ético com anonimato e consentimento dos participantes.

### **2.2 Tipos de elementos físicos observados:**

O primeiro grupo realizou a observação da estrutura física da instituição, com o intuito de verificar a adequação dos cômodos e instalações às exigências de cuidado e segurança voltadas ao público idoso. A análise considerou aspectos como suportes de deambulação, barras de apoio nos quartos e banheiros, organização dos espaços de trabalho, equipamentos utilizados, vestimentas e EPIs dos colaboradores, bem como condições ambientais que influenciam o bem-estar e a saúde tanto dos residentes quanto dos profissionais.

Acompanhados pelas diretoras, os alunos observaram que os quartos femininos e masculinos são bem arejados e limpos, cada um contendo quatro leitos e um criado-mudo individual para guarda de pertences pessoais. São, ao todo, cinco quartos femininos e cinco masculinos, localizados em alas separadas. Os leitos hospitalares destinados a pacientes com comorbidades de grau 3 (classificação de enfermagem) estão equipados com colchões pneumáticos, suportes para soro e bolsas coletoras, e televisores.

Foi identificada uma sala destinada às atividades de fisioterapia e nutrição, ampla e ventilada, contendo equipamentos de exercícios físicos e mesas para atendimento individualizado. Anexo a esse ambiente, há uma pequena sala utilizada como farmácia, mantida trancada e de acesso restrito. Também foi observada uma sala de manipulação de dietas especiais, destinada ao preparo de alimentos para pacientes com uso de sondas nasogástricas.

A sala de enfermagem é ampla, bem-organizada e equipada com macas, materiais de primeiros socorros, prontuários e instrumentos de registro, configurando-se como o principal espaço de trabalho da equipe de enfermagem. A lavanderia, composta por três máquinas de lavar, funciona de maneira ininterrupta devido à alta demanda de roupas utilizadas pelos residentes. Próxima a ela, a rouparia mantém o armazenamento individualizado das vestimentas de cada idoso, em armários arejados e bem-sinalizados.

Foram observados dois banheiros coletivos para os residentes, um em cada ala (masculina e feminina), ambos contendo três boxes de chuveiro, três vasos sanitários e três pias. Os espaços são amplos, bem iluminados, limpos e equipados com barras de apoio para prevenir quedas e facilitar a mobilidade.

A sala de estar e o refeitório formam um ambiente integrado e espaçoso, mobiliado com sofás, poltronas e mesas, proporcionando um espaço agradável de convivência. A cozinha, limpa e bem ventilada, possui uma mini despensa anexa para armazenamento rápido de alimentos, além de uma despensa central organizada e higienizada.

No dia da observação, os colaboradores vestiam uniformes padronizados na cor azul-escura, ainda que sem logotipo institucional. Os residentes encontravam-se bem-vestidos, higienizados e confortáveis, participando de atividades recreativas e interações sociais promovidas por um grupo visitante.

### **2.3 Tipos de atividades observadas:**

É importante destacar que as duas visitas ocorreram aos domingos, em função da disponibilidade dos grupos, respeitando o horário oficial de visitação da Casa de Repouso Pousada do Sol, que ocorre das 13h às 16h aos finais de semana (sábado e domingo).

Dessa forma, os registros apresentados a seguir refletem o contexto social e institucional característico desses dias, em que há maior movimentação e presença de visitantes.

Em ambas as datas observadas, grupos sociais voluntários estiveram presentes, realizando atividades lúdicas e interativas com os residentes. Esses grupos desempenham um

papel relevante na rotina institucional, proporcionando momentos de alegria, convivência e integração entre idosos, funcionários e visitantes.

Durante as observações, foi possível perceber a rotina de interação dos residentes entre si, com os profissionais da casa e com os grupos sociais. Os idosos participaram de atividades recreativas e rodas de conversa, demonstrando interesse e envolvimento. Alguns estavam recebendo familiares, distribuindo-se pelos diversos espaços da casa em conversas e encontros afetivos.

Outros, por sua vez, encontravam-se sob cuidados diretos das equipes técnicas, que realizavam procedimentos como trocas de fraldas, aferição de sinais vitais e acompanhamento individualizado, conforme as necessidades específicas de cada morador. No geral, observou-se um ambiente acolhedor e participativo, em que a socialização é valorizada como parte fundamental da saúde mental e do bem-estar dos idosos.

Em todos os setores visitados havia colaboradores desempenhando suas funções com atenção e dedicação. Foi possível observar suas rotinas de trabalho, bem como suas emoções e atitudes diante das demandas cotidianas. De modo geral, os profissionais apresentavam-se concentrados e serenos, demonstrando satisfação e bom humor durante as tarefas.

Em diversos momentos, notou-se a participação espontânea dos funcionários nas atividades sociais e recreativas, especialmente entre os profissionais da área da enfermagem, que interagem com os voluntários e residentes de maneira natural. Essa integração demonstra que, nos dias de visita social, o clima institucional se torna mais leve e colaborativo, permitindo que a equipe compartilhe experiências positivas e momentos de descontração junto aos idosos.

Durante as visitas, buscou-se compreender a rotina e o fluxograma de funcionamento da instituição, na medida do possível dentro do contexto observado. As atividades ocorreram de forma organizada e fluida, com os funcionários acompanhando os idosos em suas necessidades básicas — como locomoção, alimentação, hidratação e higiene pessoal. Enquanto isso, familiares e grupos voluntários promoviam atividades de lazer e convivência, fortalecendo o clima de integração e valorização das relações humanas que caracteriza a dinâmica institucional da Casa de Repouso Pousada do Sol.

#### **2.4 Caracterização das pessoas observadas (sexo, cor, idade aproximada):**

Durante as observações realizadas nos dias 28/09 e 05/10 na Casa de Repouso Pousada do Sol, foram identificados três grupos principais: idosos residentes, colaboradores e voluntários/visitantes.

**Idosos residentes:** O grupo é composto por 31 idosos, sendo 17 mulheres e 14 homens, com idades entre 63 e 101 anos. Apresentam diversidade de cor, gênero e condições de saúde. A maioria é parcialmente dependente; apenas 3 idosos são classificados como dependência total de grau 3. Muitos utilizam cadeira de rodas ou andadores, enquanto poucos se consideram independentes. Demonstram boa higiene, aparência cuidada e interação social positiva.

**Colaboradores:** A equipe é majoritariamente feminina, com idades entre 18 e 60 anos, abrangendo cuidadoras, técnicas e enfermeira, além de profissionais de nutrição, fisioterapia, medicina e serviços gerais. Mantêm postura ética, comunicação eficiente e vínculo afetivo com os residentes.

**Voluntários e visitantes:** Os grupos visitantes são diversos em idade, cor e perfil, realizando atividades recreativas e interativas. Apresentam postura empática e acolhedora. As famílias demonstram diferentes níveis de envolvimento afetivo, contribuindo para o bem-estar emocional dos idosos.

## **2.5 Descrição dos acontecimentos conforme ocorreram:**

A 1ª visita em 28/09 à Casa de Repouso Pousada do Sol ocorreu por volta das 13h30, sendo o grupo recebido com cordialidade pelas dirigentes e colaboradores presentes. O ambiente se mostrava movimentado, com a presença de visitantes e voluntários que promoviam atividades recreativas e momentos de convivência com os residentes. Pontualmente às 14h, iniciou-se a entrevista com as dirigentes, realizada na sala administrativa.

O grupo foi composto pelas gestoras Sra. M. (R1), Sra. L. (R2) e Sra. S. (R3), que apresentaram a história de criação da instituição, os desafios enfrentados ao longo dos anos e o propósito de acolher idosos em situação de vulnerabilidade. Durante a entrevista, destacaram aspectos emocionais e espirituais que motivaram a fundação da casa, enfatizando o caráter solidário, familiar e de missão pessoal que marca a trajetória da instituição.

Após o término da entrevista, o grupo foi conduzido para a observação das dependências físicas. As dirigentes acompanharam a visita, explicando o funcionamento de cada setor e o papel dos profissionais envolvidos. Foram observados os quartos masculinos e femininos, sala de enfermagem, lavanderia, sala de fisioterapia e nutrição, cozinha, refeitório e áreas de convivência.

Durante o percurso, foi possível observar idosos participando de atividades lúdicas, interagindo entre si, com familiares e com os grupos sociais visitantes. Os colaboradores

mantinham-se em suas funções, realizando cuidados de rotina e auxiliando nas interações, o que evidenciou um ambiente acolhedor, organizado e afetivo. A visita encerrou-se por volta das 16h, horário habitual de término das visitas na instituição.

A 2ª visita em 05/10 ocorreu em condições semelhantes à primeira, com chegada do grupo entre 13h e 13h30 e início da entrevista às 14h, também na sala administrativa. As dirigentes Sra. M. (R1) e Sra. L. (R2) participaram, enquanto Sra. S. (R3) estava ausente, abordando desta vez aspectos administrativos, emocionais e relacionais do trabalho na instituição.

Durante a entrevista, as gestoras descreveram as rotinas de trabalho dos colaboradores, a dinâmica entre os turnos, as formas de apoio emocional em situações delicadas (como óbitos e problemas familiares) e as estratégias de integração e treinamento de novos funcionários. Foi relatada a importância da afetividade no ambiente laboral e do acolhimento como valor institucional, o que reforça a filosofia da casa como um espaço de convivência familiar entre gestores, funcionários e residentes.

Após a entrevista, o grupo realizou novamente a observação das áreas físicas e das atividades em andamento. No período da tarde, os voluntários promoviam atividades recreativas e momentos de música e descontração com os idosos, enquanto os funcionários desempenhavam suas funções com postura atenciosa e participativa. Observou-se também a presença de familiares, que interagem de forma afetuosa com os residentes, sob acompanhamento da equipe.

As observações permitiram compreender de forma ampla o fluxo de funcionamento institucional, os vínculos afetivos estabelecidos e o clima organizacional positivo que permeia as relações entre todos os envolvidos. A visita foi concluída às 16h, após o encerramento das atividades recreativas e rotinas de cuidado.

## **2.6 Potenciais problemáticas dos indivíduos ou grupos e justificativas:**

Durante nossas visitas e conversas com as dirigentes e colaboradores da Casa de Repouso Pousada do Sol, foi possível perceber que o ambiente de trabalho é marcado por muito envolvimento emocional, dedicação e carinho, mas também por grandes desafios que afetam a saúde mental dos profissionais.

Ao longo das observações, chamou atenção o ritmo intenso de trabalho e a quantidade de responsabilidades que cada funcionário assume. Mesmo em um ambiente acolhedor e com forte senso de união entre a equipe, é evidente que o trabalho com idosos exige muito esforço físico e emocional. Muitos colaboradores permanecem grande parte do tempo em pé,

auxiliando nos cuidados diretos, enquanto outros se dividem entre várias funções. Essa sobrecarga diária parece fazer parte da rotina, e ainda assim, todos demonstram empenho e afeto no que fazem.

Outro aspecto importante que observamos nas entrevistas foi o fato de que a instituição é filantrópica. Isso significa que ela não arrecada recursos suficientes para ir muito além do que já faz. As gestoras falaram com sinceridade sobre as dificuldades financeiras, explicando que a casa sobrevive de doações e parcerias, e que muitas vezes não é possível oferecer tudo o que gostariam aos funcionários e aos próprios residentes. Mesmo assim, notamos que elas se esforçam para manter a equipe unida e motivada, dentro das condições possíveis.

Essa falta de recursos acaba impactando também o bem-estar dos trabalhadores. Falou-se sobre a escassez de profissionais, o que faz com que os mesmos cuidadores precisem atender vários idosos ao mesmo tempo. Isso gera cansaço físico, pressão emocional e pouca margem para descanso, especialmente em dias mais movimentados. Apesar disso, o que mais impressionou foi a postura solidária da equipe; todos parecem conscientes das limitações, mas continuam colaborando e tentando fazer o melhor, demonstrando empatia e compromisso com o cuidado humano.

Também percebemos o peso emocional de lidar com situações delicadas, como o adoecimento e a morte dos residentes, o que naturalmente causa sofrimento silencioso. Mesmo que a equipe se mostre forte e bem-humorada, é perceptível que muitos carregam emocionalmente o impacto dessas vivências, sem necessariamente terem um espaço formal para conversar sobre isso ou elaborar seus sentimentos.

Outro ponto que surgiu nas falas das dirigentes foi a pressão das fiscalizações e exigências dos órgãos públicos (como ANVISA, COREN e Ministério Público). Embora isso garanta a qualidade do serviço, também gera tensão e preocupação constante em manter tudo dentro das normas, mesmo com recursos limitados.

No geral, a experiência nos fez compreender o quanto esse trabalho exige mais do que técnica ele demanda sensibilidade, paciência e amor, mas também resistência emocional. O que mais marcou foi perceber que, apesar das dificuldades, há uma força coletiva e um sentimento de propósito muito presente. Os trabalhadores parecem movidos por uma vocação de cuidado que ultrapassa os limites materiais.

Assim, as principais problemáticas observadas dizem respeito à sobrecarga física e emocional, à falta de recursos financeiros, ao número reduzido de funcionários e à ausência de espaços formais de apoio psicológico. Mas, ao mesmo tempo, fica claro que existe uma

rede de apoio afetiva e solidária entre eles, que funciona como um mecanismo de proteção para lidar com as dificuldades do dia a dia.

Essa vivência nos fez refletir sobre o quanto o cuidado de quem cuida é essencial. Promover saúde mental no trabalho não significa apenas evitar o adoecimento psíquico, mas também criar espaços de escuta, valorização e reconhecimento para esses profissionais que dedicam sua vida ao cuidado de outros.

## **ANEXOS**

### **Mapas da localização da Casa de Repouso Pousada do Sol:**

Mapa 1 – Localização:

[https://lh3.googleusercontent.com/p/AF1QipNugw\\_fmjZs3pbtu4xWyWsxdb3F5m37W4Fxq6Rq=w243-h406-n-k-no-nu](https://lh3.googleusercontent.com/p/AF1QipNugw_fmjZs3pbtu4xWyWsxdb3F5m37W4Fxq6Rq=w243-h406-n-k-no-nu)

Mapa 2 – Localização: <https://share.google/Agm0gOSJNRG7dnFkp>

**APÊNDICE C: TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA 1 – 28/09/2025**

**E1:** Primeiro, boa tarde.

**R1, R2 e R3:** Boa tarde!

**E1:** Obrigado por nos receber.

**R3:** O prazer é todo nosso, viu!

**E1:** Como nós estávamos conversando, nós somos alunos de Psicologia do 6º semestre, e a gente veio conhecer a casa de repouso de vocês, para trazer o nosso projeto como proposta, que seria bom tanto para vocês quanto para a gente, com o conhecimento que pretendemos adquirir aqui com vocês. O nosso foco é entender como a instituição funciona, mas principalmente pensar na saúde e no bem-estar dos profissionais aqui. Então, a gente escolheu este lugar porque sabemos da extrema importância do trabalho de vocês. Viemos aprender com a experiência de vocês, conhecer suas histórias e tudo o que tiver para agregar. Outra coisa que eu queria falar é que a gente vai transcrever a entrevista. Nós vamos fazer perguntas, queremos conhecer tudo, mas tudo de forma ética. Tudo o que a gente pegar, absorver ou anotar será usado apenas para fins acadêmicos, e vamos manter vocês em total anonimato.

**R2:** Sem problemas, como vocês preferirem.

**E1:** Vocês podem ficar tranquilas, vai ser em total anonimato. Não vamos usar o nome nem a imagem de vocês. O Lucas está gravando os áudios, mas será usado somente a transcrição — nem a voz de vocês vai aparecer.

**R2:** Aí, que chato.

**R1:** Eu com toda essa simpatia... falando.

**R3:** Essa voz de locutora!

**R2:** Eu trouxe a minha melhor roupa!

**E1:** Também queremos pedir autorização de vocês para escrever, anotar e compartilhar a história de vocês sem usar nomes. Vamos usar nomes fictícios na apresentação para a turma, mas queremos levar para a sala esse carinho e cuidado que já sentimos aqui.

**R3:** Obrigada.

**E1:** Eu que agradeço. Para a gente passar tudo de forma ética, com o consentimento de vocês, nós pensamos em três partes nesta visita. A primeira foi essa interação e integração que tivemos aqui, com esse almoço.

**R2:** Já tivemos?

**R2:** Já estamos sendo analisados?

**E2:** Psicólogo está sempre com o olhar analisando!

**E1:** A gente chegou para conhecer, dar oi para todo mundo, se apresentar para que vocês conheçam a gente e a gente conheça vocês. Agora é a etapa da entrevista, para conhecer um pouco da história de vocês, da casa, da clínica. E a terceira parte é conhecer o lugar.

**R2:** Assim, a estrutura, né?

**R1:** A única coisa que eu não deixo, só para vocês saberem, é filmar os vovozinhos. Mas o resto — a casa — vocês podem.

**R2:** Você pode filmar e dar uma borradinha no rosto, aquela coisinha assim, né?

**E1:** Nossa ideia não é nem apresentar fotos nem nada do gênero. Vai ser tudo bem ético. Se já funcionam assim, queremos manter ainda mais o anonimato dos pacientes. Podem ficar super tranquilos quanto a isso.

**R1:** Porque não tem nada demais, mas alguns aqui têm família. E família... eles não querem cuidar, mas quando veem qualquer coisa já querem ganhar em cima: “Tipo, ele tá gravando foto do meu pai, da minha mãe”, entendeu?

**E1:** A última coisa que queremos é trazer problema para vocês.

**R1:** Cuidar eles não querem..., mas o resto — os quartos — vocês podem filmar, podem conhecer tudo, menos o rostinho das vós, tá bom?

**E1:** Ótimo. A gente só quer conhecer e aprender um pouquinho da rotina, como funciona. Agradecemos novamente a disponibilidade de vocês. Agora vou passar a palavra para o Lucas, e vamos fazer algumas perguntinhas.

**E2:** Nosso projeto traz algumas perguntas norteadoras, que constituem essa demanda de registrar o conhecimento sobre o nicho: o que é uma casa de repouso? O que é uma ILPI? Vamos abrir essas informações de acordo com a história da clínica de vocês, a história de vocês. Os tópicos abrangem todo o processo administrativo da casa de repouso, como funciona a prestação de serviços, a gestão. Mas o nosso foco principal hoje é avaliar a qualidade de vida do funcionário dentro de uma ILPI — como é essa relação organizacional, essa saúde do funcionário dentro da casa de repouso — e outras questões. Esses tópicos seguem como base para as perguntas que vou dirigir a vocês, e conforme formos conversando, vamos estruturando a entrevista.

**E1:** Lucas, desculpa te cortar. Eu acabei de te passar a palavra, desculpa. Vamos ter algumas perguntas para abrir espaço para vocês compartilharem o que quiserem. Se surgir alguma história, alguma situação que vocês queiram contar, fiquem à vontade.

**E2:** Obrigado, Isabela.

Então vamos começar com a história e a identidade da casa de repouso: quando e por que a instituição foi criada?

**R2:** Eu vou passar a palavra para a Sra. M. Ninguém melhor para contar a história. Vou pegar minha colinha lá.

**R1:** E eu tenho que ser ao vivo e a cores!

Então, menina...

A minha história começou assim: eu trabalhei no hospital por 40 anos, era auxiliar de enfermagem. Não vi minhas crianças crescerem, meus filhos crescerem, não vi os netos crescerem. Aí, um belo dia, falei: “Chega, né?” Trabalhando toda noite, de dia... não via meus filhos crescerem. Aí falei: “Agora meus netos estão chegando, vou dar uma paradinha.”

Eu trabalhava nesse hospital havia 32 anos. Pedi para me mandarem embora, fazer um acordo. O dono fez o acordo, saí e fiquei dois meses parada. Depois me chamaram para ajudar em uma casa de repouso lá no Matão, em lugares bem longe, tipo Charqueado.

Fui e levei a Sra. L., minha caçula, comigo. Quando chegamos lá, era um lugar bem deprimente. Falei: “Não dá para ficar aqui.” Mas, ao mesmo tempo, pensei: “Estão precisando da gente...” Eu não sabia ao certo o que fazer.

A Sra. L., que é minha filha, disse: “Mãe, vamos ficar aqui cuidando daquela vovozinha.” A vovozinha a segurou e falou: “Vocês vão ver... Vai ter alguns que vão grudar em vocês, os carentes. Fique aqui, penteie meu cabelo.”

Eu falei: “Filha, aqui não dá para ficar.”

Eram setenta vizinhas — imagina! A pobreza, a sujeira, os maus-tratos... foi o que encontramos lá.

Falei para ela: “Filha, não dá para a gente ficar aqui.”

“Mãe, mas aquela vizinha... eu dou banho nela, eu cuido dela.”

Fui embora. Cheguei em casa e pensei: “Eu tô desempregada mesmo...”

Aí decidimos voltar e cuidar.

Andávamos seis quilômetros todos os dias, a pé. Chegávamos lá: sujeira danada. Eu dava banho na vizinha, lavava tudo. Era um charqueado, um cheiro forte no chão. A Sra. L. limpava e eu cuidava das vizinhas. Aí o pessoal começou a visitar, eu comecei a pedir doação — sabão em pó e outras coisas — e fui melhorando a casa.

Quando a casa já estava mais digna — não boa, mas melhor — o dono resolveu fazer parceria com a prefeitura. Já estava tudo bonito, todo mundo queria. Aí veio psicólogo, assistente social, enfermeira padrão... e nós não servíamos mais.

O dinheiro que ele ia ganhar da prefeitura ia ser repassado “pras bonitas” que chegaram. Nós, que levantamos a casa, ficamos de lado. Até minha aposentadoria, minha rescisão, que eu tinha emprestado para ele, nada. A Sra. L. tinha 20 anos. Não era justo.

Pedi para sair. Saí. Ficamos duas semanas em casa. Ele buscou a gente de novo e alugou uma casa na cidade, no centro, porque lá não podia ficar pessoas que pagavam — era só filantrópico pela prefeitura. Lá tinha nove pagantes.

Ele alugou essa casa e trouxe eu e ela para cuidar dos que pagavam. Ficou com os outros lá para receber da prefeitura. Ficamos uns quatro meses: cortou luz, água, não mandava comida, nada para os 14 vovozinhos.

Tínhamos que fazer tudo em casa, comprar fiado na padaria, no açougue... As pessoas pagavam, ele pegava o dinheiro e levava embora. Nem pagava a gente, nem as despesas deles. Falei: “Isso tá errado.”

Liguei para as famílias dos 14 vovozinhos e disse que ia entregar de volta para o homem. Eles disseram: “Não faz isso, a gente vai pagar a mensalidade da senhora, ajudar nas contas. A senhora cuida dos nossos pais.”

Tinha um que tinha 100 anos e não largava da minha filha de jeito nenhum: o Sr. R. Tinha o Sr. J., tudo velho. As famílias não quiseram levar.

Propus pagar o aluguel atrasado e ficar com eles. Ficamos eu, ela e mais um rapaz. Era uma beleza. Eles estavam todos bonitinhos.

Só que... a gente esqueceu que eles morriam, né? Ficavam velhos.

E o que eu fiz?

Morávamos na avenida, no centro. Todo morador de rua que dormia no portão, que pedia um prato de comida...

Os que pagavam morreram.

Eu fiquei com vinte e dois moradores de rua, sem ganhar um centavo.

Aí começou a história da Sra. M.

**R2:** Aí então começou a Pousada do Sol.

**R1:** Aí começou a Pousada do Sol. Olha... nós passamos necessidade. Pegava resto na feira, pedia sobra na padaria, tudo para dar de comer para esses vinte e dois que eu tinha aqui e nenhum pagava. Pegava coisa de casa para trazer e o meu marido brigava. Minha aposentadoria eu já nem via mais a cor. E nós fomos indo. Depois a Sra. S. também entrou nisso, começou com a gente. Ficamos eu, ela, a Sra. L. e o marido da Sra. L. Ela e o marido buscavam coisas passadas lá no mercado... tinha dia que vocês choravam, choravam pelas

coisas que a gente ganhava de lá. Tinha que comprar saco de lixo para colocar as coisas que traziam, mas não dava para dizer que não ia trazer, né? E assim fomos pelejando, pelejando. Aí foram entrando alguns que pagavam, entraram outros que não podiam pagar... até que começou a vigilância, porque eu queria que consertasse a casa, que estava quebrada, e nós sofremos muito. Eu não vou contar tudo, senão vocês ficam velhinhas ouvindo essa história. Mas nós sofremos. Tinha dia que não tinha nada, nada, nada para dar para os vovozinhos comerem. Eu devia no mercado, devia na padaria, devia em tudo.

Só que — não sei a religião de vocês — eu sou muito devota de Nossa Senhora Aparecida e São Francisco. Eu entrava, chorava num cantinho... e de repente aparecia alguma coisa. E ainda pagávamos aluguel, um lugar caríssimo: dois mil na época.

Aí, um dia, eu não tinha nada para dar aos vovozinhos. Era dez e meia da manhã, eles não tinham tomado café, eu não tinha feito o mingau porque não tinha. Almoço não ia ter. Eu estava devendo em todo lugar, brigando até com São Francisco e com Nossa Senhora Aparecida dentro da sala de enfermagem. Eu dizia: “Ah, eu não pedi casa de repouso! Vocês me deram... e agora? Como vou fazer se eu não tenho almoço?”

Eu estava brava mesmo. Aí, de repente, minha nora bateu na porta. Pensei: “Agora vou dar uma bronca na Silvia, porque ela sabe da situação e fica batendo aqui”. Eu só tinha meio quilo de feijão preto e meio quilo de carioca. Nada além disso. Aí abri a porta já meio brava. Ela fez um gesto, porque sabia que eu ia xingar, e disse: “Tem uma senhora aqui querendo falar com a senhora”. Passei a mão no rosto e pedi para entrar.

A mulher entrou na sala e eu disse: “Olha, preta é assim, filha: preta com o olho vermelho ou é macumbeira ou está cheirando alguma coisa”, falei desse jeito, porque o olho devia estar uma gracinha de tanto chorar. Ela respondeu: “Não...”.

E eu disse: “É porque estou aqui chorando...”.

Ela riu um pouco e falou: “Eu vim aqui porque senti vontade de entrar. Queria saber do que a senhora está precisando”.

Eu não gosto nem de contar essa história porque dá arrepio. Eu disse: “Estou chorando porque não tenho nada para dar para os vovôs”.

E ela respondeu: “Olha, espera um pouquinho. Eu vou ali na cidade comprar umas coisinhas para a senhora fazer o almoço”.

Fiquei toda alegre. O choro já sumiu.

**E3:** O milagre aconteceu.

**R1:** Foi um milagre, sim. Contem essa história para os filhos e netos de vocês, porque milagre existe. Eu guardo o rosto de todo mundo; nome eu não lembro, mas o rosto lembro. Dessa senhora, não consigo lembrar de jeito nenhum.

Ela foi, voltou, e ainda tem uma mesa branca ali que me lembra aquele dia. Ela encheu a mesa de fora a fora de comida. Não toneladas, mas de tudo um pouco.

**R3:** De tudo um pouco, né?

**R1:** Isso. E ela disse: “Eu vou para São Paulo, e quando chegar lá, nunca mais a senhora vai passar necessidade. Nunca mais. Eu vou resolver a vida de vocês”.

Eu não queria saber se ela ia para São Paulo, eu queria saber é que agora havia frango, havia tudo para fazer o almoço dos vovôs. Não demorou duas horas e o telefone tocou. Meu marido atendeu e falou: “Sra. M., tem uma Sra. P. querendo falar com você”.

Eu pensei: “Comigo? Nem conheço alguém com esse nome”. Peguei o telefone e ela disse: “É aí que a senhora está passando necessidade com essa porção de velhinhos?”

Eu pensei: “Pronto. A mulher chegou lá e já me denunciou. Vão fechar a casa. Onde vou colocar meus velhinhos?” Eu não sabia nem se respondia. Falei: “É... é...”.

Ela disse: “A senhora não está ouvindo o Dr. R. no rádio? Ele está xingando a gente, dizendo que ficamos na cabeleireira, sentadas no sofá, e não ajudamos a senhora a levantar a... a bunda do sofá”.

Eu respondi: “Mas eu nem rádio tenho...”.

Ela tentou colocar para eu ouvir, mas eu estava nervosa. E então ela disse: “A senhora pode ficar sossegada. De hoje em diante, a senhora não vai passar falta de nada”.

Meninas, juro por santo Cristo: era carreata chegando com coisas para a gente. Só coisa boa.

Mistura a gente não ganhava muito, mas o resto, tudo: fraldas, alimentos, tudo bom. Ela dizia: “Não quero fubá nem sal. Vocês só sabem dar fubá e sal para os vovôs”.

E no 7 de setembro, faziam um evento enorme no ginásio do Corinthians. Ela pedia e vinham só coisas boas. Eu tinha que pedir caminhão da prefeitura para buscar.

Até hoje não falta nada. Quando penso que o açúcar está acabando, chegam três, quatro fardos. Só esse mês, na despensa tem umas cinquenta cestas básicas. Não sei quem trouxe, não sei de onde vem. Só sei que chega. Nunca mais passamos fome.

Agora vem outra parte...

A parte da Bonança da comida passou. Mas eu gostava muito de pegar moradores de rua. E já tinha uns três anos que eu acolhia alguns, sem saber nem de onde vieram.

**R2:** Não, mas conta a parte que é para pular para aqui, né? Para a perseguição. A vigilância sanitária.

**R1:** Ah, isso eu até esqueço.

**R2:** Porque aí a gente precisou contratar... mas essa é a parte central da história, não é? A vigilância veio fazer uma fiscalização. Na nossa forma de ver, a gente cuidava dos idosos muito bem. Tínhamos uma dispensa, banho, cuidados. Mas tinha toda uma estrutura que eles consideravam obrigatória e importante — e era mesmo — como auxiliares, técnicos de enfermagem, médicos, nutricionista, enfermeiro. A gente tinha médico, mas não tinha auxiliar, técnico, nutricionista, enfermeiro. E eles pegaram pesado com a gente.

Então veio outro sofrimento. A gente tinha comida, mas não tinha renda. O pouco que entrava era para pagar aluguel e sobreviver. E ainda precisávamos pagar luz, água...

**R1:** Luz, água...

**R2:** E para pagar uma folha de pagamento com quase vinte funcionários, como eles exigiam? Então a gente foi contratando, mas nossa vontade de manter o trabalho era tão grande que não víamos as consequências. Íamos vivendo um dia depois do outro. E as consequências vinham: fiscalização, Ministério Público, tudo. Era tudo novo para nós. Nunca tínhamos sido processadas, não tínhamos nome sujo, nada... e de repente éramos rés de reclamações trabalhistas.

Porque a gente pagava salário, mas não conseguia pagar FGTS e tributos. Quando o funcionário saía, acumulávamos reclamações; teve época de termos cinco ao mesmo tempo. Para nós era muito pesado. Para quem é honesto, isso pesa muito.

**R1:** Tem 26 anos que eu devo para banco. Vou morrer devendo banco ainda.

**R2:** Então isso desestruturou muito a parte financeira. Mesmo assim continuamos. Fomos inconsequentes — três inconsequentes — tocando esse trabalho.

**R1:** Mas não é que éramos inconsequentes... é que, quando Deus coloca uma missão na mão, não adianta.

**R2:** Se vocês perguntarem: “Por que abriu?” — nós não sabemos responder. Até hoje nos perguntamos o que estamos fazendo aqui. Até hoje não é fácil. Mesmo com essa estrutura aqui, não é fácil. Todo dia é dificuldade. E quando alguém pergunta “mas por quê?”, a gente às vezes faz assim... é mesmo, nunca pensei nisso... porque a gente não pensa, a gente vai. É algo que a gente ama. A gente gosta muito. A gente gosta.

**R1:** Tem dia que você olha para tudo e não tem dez reais.

**R2:** Então a pergunta crucial — por que abriu a instituição? — a gente não consegue responder. É propósito de Deus para nós. E a gente faz com ele, né?

**R1:** Porque eu reclamava muito, sabe? Lá na outra casinha. Reclamava assim... não com raiva, mas questionando. Levava minhas filhas para sofrer junto. Essa aqui estudava, teve que sair dos estudos; depois, com muito sacrifício, conseguiu se formar. Eu me culpava muito. Até que um dia ouvi uma voz que dizia para eu não reclamar, que aquilo não era para qualquer um, que eu era abençoada, e que Deus não dava qualquer coisa para qualquer um. E que eu parasse de reclamar. Nunca mais reclamei.

**R2:** E agora vem a parte que a senhora estava querendo contar, que é quando viemos para cá.

**R1:** Aí eu tinha esse morador de rua, aí eu peguei uma pessoa, essa pessoa só para pagar, né? Porque a gente tinha assim, muita dívida, porque não aparecia ninguém para pagar. Aí apareceu esse para pagar o salário-mínimo, e ele tinha o salário e ele pagava. Aí a gente estava feliz da vida, né? E a irmã dele, melhor ainda, né? A gente cuidava bem dele, ele se chamava Sr. D., ele me chamava de mãe. Nossa, era um filhão que eu tinha.

Aí um dia ela pegou e falou assim: “Sra. M., tem umas amigas minhas que trabalham comigo e me pediram pra conhecer a casa, porque eu estou falando muito da senhora e das meninas.”

Né? Aí ela falou se podia vir ver meu irmão e conhecer a senhora.

“A gente vai ver na semana que vem.”

Aí chegaram elas com ela, né? Aí chegou à chuva que Deus dava, goteira, tinha as bacias... tinha uma bacia no balde, né? Aí ela se sentou, chegou com ela. E ela falou para mim assim: “Nossa, como que a senhora consegue?”

Eu falei: “Vou fazer o quê, filha? Já devo o banco, o BMG, de tanto comprar coisa para arrumar essa casa... não tem mais o que fazer, né? A mulher quer que arrume o telhado inteiro e eu não tenho condições, se ela não ajuda, né?”

Aí conversa vai, conversa vem, ela viu um velhinho lá e falou assim: “Como que ele chama?”

Eu esqueci o nome dele, peguei e falei o nome dele.

**R2:** O irmão da Sra. R.

**R3:** Sim, o Sr. F.

**R1:** Aí a pessoa falou assim: “Quem trouxe ele pra cá?”

“Ninguém, ele é morador de rua. Chegou pedindo um prato de comida, ele comeu, tomou banho, ficou... e já deve ter uns três anos, mais ou menos, aqui com a gente. Ninguém nunca veio visitar.”

Eu falei assim: “Não.”

Aí ela me abraçou... chorou, chorou, chorou, chorou, chorou.

Eu achei que era por causa que eu contei a história que eu tenho o velho.

Ela falou assim: “Ele é meu tio. Ele está sumido não sei quanto tempo... ele e a mulher dele. Ele arrumou uma mulher e a gente não aceitou, desapareceu ele e a mulher. E só está ele aqui.”

Eu falei: “É, só está ele.”

Aí ela pegou e falou assim: “Ele é meu tio. Eu sou advogada, e a outra irmã também é advogada do Estado, sei lá do quê.”

Aí ela falou assim: “Eu vou pagar a mensalidade dele.” Era quatrocentos reais. Ela me dava seiscentos.

Levava tudo quanto é coisa: café, caixa de bolacha, papel higiênico... tudo de monte, toda semana, pra gente, né, Sra. L? E ficou nos ajudando.

Aí quando foi um dia ela falou assim: “Eu vou procurar a mulher dele, para ver por onde ela anda. Vocês aceitam?”

A gente aceitou, né?

Aí ela ia procurar a mulher... a mulher chegou lá, era uma mulher loira, loira dos olhos verdes, mas estava mais preta do que eu de tanta sujeira.

**R3:** Saco amarrado no corpo todo.

**R1:** Trouxe essa mulher, veio amarrada, e a Sra. S. deu banho, deixou a mulher... ela chamava Sra. R. Aí as mulheres ficaram gostando da gente. Entendeu? Essas duas irmãs. Aí quando foi um dia, ela chegou lá e as goteiras... falou assim: “Sra. M., mas por que a senhora não compra essa casa?”

Eu falei: “Isso você tá de brincadeira. Eu não estou conseguindo nem pagar o aluguel, vou comprar a casa?”

Ela falou assim: “Olha, pergunta pra ele quanto ele quer na casa e a gente vai ver o que pode fazer.”

Aí perguntei para a mulher: ela queria um milhão. Um milhão!

Aí ela falou assim: “Fala para ela que eu não estou querendo comprar o bairro, não. Quero comprar só a casa.”

Ela falou assim: “Sra. M., a senhora vai procurar um terreno ou uma casa, que a gente vai comprar pra senhora.”

Mas não falou o preço, né?

Aí eu fiquei enrolando, né?

Toda semana ela tinha que ver os tios dela e levava as coisas para a gente.

“A senhora ainda não viu a casa?”

“A senhora é muito mole.”

Eu falei: “Não é que eu sou mole... você não falou o valor. Como é que eu vou sair procurando, né?”

Aí ela falou assim: “Vou ensinar uma coisa: quando a pessoa fala que vai dar uma coisa para a senhora, você tem que ver se é bom para a senhora. O preço... o problema é de quem falou que vai te dar.”

Eu falei: “Está bom. Mesmo assim, eu não gosto de explorar as pessoas.”

Aí quando foi um dia, um sábado, eu cheguei em casa.

Ela falou assim: “Sra. M., eu achei um terreno, a sua cara. Coisa mais linda, a sua cara. Eu vou comprar ele para a senhora. A senhora quer ir lá ver?”

Mas estava cheio de gente em casa, não dava para ir ver.

Aí ela foi, fez toda a negociação do terreno e falou assim:

“Agora a senhora vai lá pagar nesse endereço.”

E deu um cheque de 50 mil.

Eu fiquei olhando... e mais outro de dois mil e seiscentos e pouco, que era imposto atrasado.

“Olha, eu vou deixar a senhora pagar porque é da senhora. A senhora está comprando, não tem nada de intermediário, é a senhora.”

Fui pagar.

Nós três, né?

Fui pagar 50 mil, toda chique, metida (risos).

E ela... o cheque...

Eu não vou esquecer nunca.

Era administrador que chamava.

Aí eu fui lá, fiz a transação.

A mãe da mulher morreu... não, os dois velhinhos, né?

E elas sumiram também, né?

Demorou, mas morreu.

E o terreno era aqui. Era esse aqui.

Aí elas me deram o terreno, tudo pago, tudo, tudo, tudo pago.

Não iam me ajudar a fazer, né?

Aí ficou nós... e como que nós íamos fazer esse terreno?

**R2:** Só o sonho, né? Só o sonho.

**R3:** Oito anos parados.

**R1:** Os tios dela morreram, né? Aí ela sumiu também. A mulher morreu, nunca mais falei com ela.

Deu tudo... a papelada, tudo direitinho.

Aí nós pelegamos... de vez em quando pagava um dinheiro para vir roçar aqui, né?

Aí tinha um pé de jaboticaba, umas árvores lindas, lindas, lindas que tinha nesse quintal... e nós só olhava aquela beleza, né?

**R3:** Ficou só sonhando, né? Porque na nossa realidade a gente não tinha condições nenhuma de construir uma instituição, né?

**R1:** Aí quando foi um dia, de novo, passou uma senhorinha na porta, essa eu conheço, com um rapaz, e entrou lá levando uns pirulitos para os velhinhos.

Aí ela pegou e falou assim: “Eu fui à casa transitória e sobraram esses pirulitos da Páscoa, aí eu passei pra dar pros velhinhos.”

Aí ficou.

Estavam ela o rapaz.

O rapaz fez a mesma pergunta que vocês fizeram: “Por quê? Vocês têm casa de repouso?”

Aí contei a história.

Aí ele pegou e falou assim: “Que hospital a senhora trabalhava?”

Aí fui: Defeito da Face, Cruz Vermelha, São Luís...

Aí ele falou assim: “A senhora trabalhou no Defeito da Face?”

“Sim, trabalhei. Eu fui a primeira funcionária de lá quando inaugurou.”

Ele pegou e falou assim: “Em 60?”

“Em 90!”

“Será que a senhora estava lá?”

“Estava. Fui a primeira funcionária do Defeito da Face.”

Aí ele pegou e falou assim: “A senhora não lembra de mim?”

Ah, filho, agora força a barra, né? Quantos anos tem?

Eu já tenho filho... depois do Defeito da Face eu me casei, tenho filho de 50 anos... vou lembrar dele?

Porque eu trabalhava nos banhos com os pequenos. Eu dava banho em todo mundo, mas mais nos pequenos.

Aí ele contou a história...

Sabe? Eu lembrei dele.

Porque a queimadura dele foi lá em Minas, na terra do Roberto Carlos, em Itapemirim.

Ele queimou... era assim, sabe?

Ele queimou todinho, queimou os dentes, queimou tudo...

A gente ia dar banho nele e até o coraçãozinho dele batia... ele mexia, tanto que ele queimou.

Só que já tinha passado o quê? Quarenta anos.

E eu já tenho filho aqui com quase a idade da Sra. L.

Aí ele pegou... e aí eu lembrei, né?

Porque ia muito repórter, muita gente ver, porque ninguém acreditava que ele ainda conseguia sair de lá e vir para o hospital, daquela situação.

Ele ficou um tempo lá. Era criança, tinha 12 anos na época.

Quando eu já estava aposentando, velha.

Aí ele pegou e chorou: “A senhora dava banho em mim, a senhora cantava pra mim na hora do banho e me dava um comprimido azul e branco escondido da enfermeira, que era pra não doer.”

Aí eu não lembrei de imediato, né? Mas fui falando e lembrando das passagens dele lá com a gente.

Ele pegou e falou que fez não sei quantas plásticas depois que saiu de lá...

Sumiu. Ficou mesmo assim, todo judiadinho, sabe?

Fez muita plástica, muito enxerto. Muita coisa.

Não comigo lá mais.

Quando eu saí de lá ele já estava fazendo enxerto, mas eu não via o resultado.

Lógico.

Aí ele pegou e falou para mim assim: “Olha, eu não tenho dinheiro. Eu só tenho a marmoraria, que eu sobrevivo, né? Casei-me, tenho filha..., mas eu conheço gente que tem muito dinheiro. E eu vou pedir ajuda para a senhora. Eu vou voltar e vou ajudar a senhora.”

Eu falei assim: “Estou cansada de todo mundo me prometer... não tenho nada, nada.”

Foi embora.

Depois de uns dias eu estava...

Eu e ela, lá na outra casinha, né?

Tinha entupido a pia da cozinha inteira e ela lá desentupindo com uma mangueira...

E eu lá com aquele monte de gordura espalhada por toda a cozinha, num domingo.

E lá não tinha chave, não... era um portão com corrente.

Se batesse na corrente, tinha que olhar.

Aí bateu na corrente.

Aí eu ia lá: “Bom dia” ... era tarde já, era cinco horas da tarde, já estava escurecendo, né?

Aí quando eu vi aquele vozeirão...

Eu disse: “Puxa vida, logo agora, nessa bagunça... gente diferente...”

Eu morria de medo de tomarem meus velhinhos de mim. A Justiça, né? Porque tudo eles acham que é maus-tratos.

Aquele monte de gordura... a gente pelejando com a pobreza danada...

Eu sentada.

Aí ele falou assim...

Ela ficou falando assim...

Ele não perguntou nada, só bateu e deu boa tarde.

**R3:** Ele perguntou assim: “Você que é a Sra. M.?”

Eu falei assim: “Não, é a minha mãe. O senhor gostaria de falar com ela?”

Ele falou: “Sim, gostaria de conhecê-la.”

**R1:** Aí eu cheguei e fiz assim na porta, aí o homem falou assim: “é essa mesmo”. Ah, pronto, agora eu vou virar a vovó do pó. “É essa mesmo, é essa mesmo.”

Aí pegou e falou assim: “É essa mesmo, é essa mesmo.”

E ela foi lá, buscou a chave, né? E acho que estava chovendo, pingando no balde.

Aí ela pegou e falou comigo assim... entrou e falou comigo assim: “Olha, eu estava indo para Santos, mas alguém me deu o nome da senhora. Não deu o endereço, deu só o nome da senhora e falou que a senhora estava precisando de ajuda. Eu falei que não ia ajudar mais ninguém, que minha missão tinha encerrado, e estava indo embora de mudança para Santos. Mas só que eu subi a serra e estava vendo uma senhora — eu nunca a conheci, não sabia quem era — uma senhora de cor, muito faladeira e com um sorriso muito bonito, assim na minha frente. Aí eu ia... Quando chegou em Santos, ele tem creche, eu fui fazer o evangelho com as crianças. Quando eu abri o evangelho de novo, apareceu essa senhora de novo na minha frente, no evangelho. Aí eu fiquei fazendo o evangelho, aí falei com o Fiori...”

O senhor falou assim: “Vamos voltar para São Paulo de novo”.

Mas a gente não veio para morar. Mas eu resolvi.

Então voltamos. Aí no dia seguinte ele voltou para São Paulo e já foi direto para cá. Nunca tinha ido ali no Embu-Guaçu, não tinha o endereço da gente. Diz que foi assim.

E quando chegou lá, tinha uma planta tão linda, assim na coisa, sabe?

Ele disse que, quando chegou na rua, falou assim: “Você entra aqui. É aqui que eu vou.”

Eu disse: “Mas você não tem endereço, pai. Aqui tem muita luz.”

“É aqui que eu vou parar.”

Foi aí onde ele parou em casa, entendeu?

Aí ele falou assim: “É... me falaram que você está precisando de ajuda. Olha essas goteiras, nós vamos arrumar esse telhado.”

Aí eu, já com a boca solta, disse: “Eu não faço mais nenhum prego nessa casa, nem arrumar telhado.”

Aí ele ficou falando: “Mas por que você não quer?”

Eu disse: “Eu vou fazer um barracão com o Seu Francisco no meu terreno. Aqui eu não faço mais nem um prego. Estou cansada de arrumar essa casa, a mulher não ajuda e ainda fico gastando dinheiro. Meu pagamento eu não vejo até hoje, porque vai esgotando, né? Não fiz nada, não tenho nada, e não recebo pagamento. Vinte e seis anos que eu devo.”

Aí ele falou assim: “Mas como? A senhora tem ideia de onde a senhora vai?”

Eu disse: “Estou vendo aqui do lado do terreno.”

Mas tinha nove anos que estava parado, porque eu não tinha como fazer.

Ele me falou: “Eu vou embora e, na semana que vem, vou pedir três pessoas para vir aqui. As mulheres levam lá no terreno, dá a papelada e tudo para a gente.”

Quando foi sábado, ele apareceu. A Sra. L. levou a papelada para ele, ele levou embora.

Quando foi segunda-feira, mandou um outro. Eles são uma rede — eles são espíritas, né? Só pessoas que têm dinheiro.

Aí o homem veio.

A Sra. L., cansada de ir naquela prefeitura, coitadinha, já virou até conhecida dos cachorrinhos que ficavam lá, de tanto enrolarem ela.

Com a papelada, o homem foi e, em uma semana, arrumou toda a papelada para a gente.

Arrumou tudo. A única coisa que eu tinha pagado era o imposto.

Aí fizeram a planta.

A moça fez a planta.

Você acredita?

Em nove meses, aqui está: em nove meses, a casa estava pronta.

Aí o que acontece...

**R2:** 28 de março foi a primeira terraplanagem.

20 de dezembro nós entramos.

**R1:** Olha...

**R2:** Não é fácil. Nesse intervalo tem o pior pedaço.

**R1:** Às vezes, eu estava lá na outra casinha, sozinha, que era eu e as três.

Ligava o engenheiro: “Sra. M., fala pra Sra. L. vir aqui, que eu preciso de ajuda aqui.”

Aí... a maior parte aqui até hoje elas têm calo aqui.

Outra hora ele falava: “Fala pra Sra. L. fazer cotação...”

**R2:** ...de material de construção. Aí estava com um vizinho debaixo do chuveiro...

**R1:** Aí eu tinha que desligar as panelas e ir para o chuveiro.

E essa aqui estudando... foi duro, foi duro. Nossa vida.

**R2:** E nesse meio tempo...

**R1:** Veio a pior parte.

Aí a casa nossa toda...

Aí meu filho acidentou, no bairro, de caminhão, ali na Raposo. Foi debaixo das ferragens, queimou toda a perna, o companheiro dele morreu, e só que ele sobreviveu. Sobreviveu.

Fazia bastante cirurgia, e ainda me ajudava aqui, que era danado: buscava doação, fazia tudo.

Aí quando foi um dia, as Clínicas o chamaram para poder fazer uma revisão do enxerto — que tirou a panturrilha e implantou.

Aí eu: “Aí, ele falou assim: ‘Mãe, não vou não. Estou bem. Não vou nada, estou ajudando a senhora.’”

Aí eu falei: “Você vai sim, porque as Clínicas são assim. Se você não cumprir, depois como você vai se cuidar?”

Aí ele foi.

Era Copa do Mundo.

Ficou lá oito dias internado.

Não fizeram nada.

Não sei se ele ficou nervoso...

Quando foi naquele dia que era Copa do Mundo, que perdeu de 7 a 1, meu filho morreu.

Morreu com 40 anos.

Um homem fortão, fortão, alegre, me ajudava que só...

Aí era dia dela visitar ele.

**R2:** Na verdade, eu fui um dia antes, né? Eu tinha que esperar os doadores que iam doar o telhado todo. Eu acabei não indo. Só que daí ele acabou falecendo no outro dia. Ficamos em uma revolta... não fui visitar no dia anterior, quando ele estava vivo, aí aconteceu isso.

Ficamos um belo período... uma revolta danada, né, mãe?

**R1:** Aí, quando a gente passou por tudo isso...

Eu tinha cinco filhos, e eu sou muito agarrada com eles.

Tenho quinze netos, oito bisnetos.

E minhas irmãs todas morreram de câncer.

Eu queria ir lá para cá, sempre fui... eu queria fazer tudo.

Então eu sou muito assim, agarrada com a família.

Aí ela foi, e eu fiquei na casinha.

Quando eu ia lá cuidando do vizinho — era dia dela ir lá — ela foi, ficou no celular, e me ligou: “Mãe, a senhora vem? O Caco está muito ruim.”

Eu o chamava de Caco.

O nome dele era Sra. Z.C., eu chamava de Caco.

“Filha, eu tenho dor, tenho dor maior, tenho dor maior...”

Ceguei lá, ele estava todo entubado.

**R2:** Mas aí nós seguimos em frente, né?

**R1:** Com certeza.

É só uma pausa. É só uma pausa.

**R2:** Eles estão aqui fazendo terapia na gente! Não...

**E1:** E elas falaram que eu quero saber a vida dos outros. Estou contando!

**R2:** É..., mas não precisa se despir tanto assim, vai com calma aí. Deixa para a próxima consulta.

**R1:** Aí... o que acontece: Era Natal.

Ele morreu dia 28.

Dia 19... dia 8 de julho.

Então: julho, agosto, setembro, outubro, novembro e dezembro.

Foi aquela vida nesses cinco meses.

**R2:** E aí a gente já não tinha funcionários, né? Então a gente não conseguia...

**R1:** Não tinha funcionário.

**R2:** Não tinha funcionário.

Então a gente o enterrou...

Ficaram duas moças que trabalhavam à noite com a gente.

No outro dia, todo o luto nós passamos aqui dentro.

**R1:** Ele morreu dia 8, enterrou dia 9...

Dia 10 nós estávamos aqui.

Como não bastasse, o homem falou para mim: “Sra. M., a senhora vai mudar dia 20 de dezembro.”

Eu falei: “Eu não vou! Perdi meu filho, só Deus sabe o quanto estamos passando, e eu não vou. A casa que tanto me ajudou, tanto quis... justo no Natal eu vou mudar para lá?”

Ele falou: “A senhora que sabe. O que nós tínhamos que fazer com a senhora foi feito. Agora é nas suas mãos.”

Ele não é grosso... ele é...

**R3:** Ele era direto.

**R1:** Ele é bem assim, para a gente reagir, entendeu?

Aí eu as chamei, sentaram-se as duas, falaram comigo.

Falei: “Filha, eu não vou. Pode ir ver a casa quando vocês quiserem.”

Aí num instantinho eu voltei atrás de novo.

Pensei: “Fazer o quê? Vou ficar pagando aluguel com a casa quase pronta?”

Estava faltando janela, porta...

Porque estava tudo pago, mas o vendedor, fim de ano, não entregava.

Aí... entendeu?

Mudar sem porta, sem janela.

A maioria dos quartos sem porta, sem janela.

Aí eu falei: “Seja o que Deus quiser.”

Chamei as três e falei: “Nós vamos mudar.”

Nos mudamos dia 20 de dezembro.

A gente trabalhou tanto, tanto, tanto...

Foi o mês que a gente mais trabalhou.

Trabalhamos tanto que não vimos nem o Natal chegar.

Graças a Deus, só ouvi os fogos.

Na hora dos fogos, à noite, a gente estava baldeando coisa para cá, as coisas da outra casa para cá.

No Ano Novo, a mesma coisa.

Foi a nossa salvação.

Foi a nossa salvação.

Aí ele pegou e chamou... depois que passou tudo isso, ele falou assim: “Eu sei que a senhora tem uma bronca de eu ter feito aquilo com a senhora e sua filha. Mas eu precisava fazer aquilo, porque ou eu fazia, ou eu ia enterrar a senhora. A senhora estava tão ruim, tão ruim, numa depressão tão grande...”

Só que eu sou bem assim, por dentro, que eu não sei mais nada...

Só tinha os bagaços.

Aí ele fez aquilo para me dar um choque, para eu reagir.

Porque senão eu não ia reagir.

Aí, pensando bem por esses lados, acredito mesmo.

Porque ele era muito maravilhoso. Muito.

Essa parte acabou.

Essa parte conclui.

E aí nós estamos aqui.

**E2:** Posso começar as perguntas?

**R3:** Pode!

**E2:** Quais práticas a instituição desenvolve atualmente para promover o bem-estar físico e emocional da equipe?

**R3:** Então, sobre a questão da equipe de enfermagem, eu acho assim: se a gente trabalha com a boa saúde desse profissional, não sobrecarregando esse profissional de tarefas, procurando dar uma qualidade de refeição alimentar, tentando compreender a questão da vida após a instituição desse funcionário, eu acho que é a razão de tudo.

Benefícios como a gente gostaria de dar a esses profissionais nós não temos recurso — seria assistência médica, outras coisas, enfim. Então, o que a gente tenta fazer dentro da instituição é reduzir a sobrecarga desses funcionários.

Sabendo que esse funcionário já trabalha com idoso, e idoso requer estresse — não tem para onde correr — agora, a gente, como gestor, pensa: por que a gente vai sobrecarregar esse funcionário?

Então, a gente tem o cuidado de otimizar o tempo desse funcionário, dividindo tarefas para não sobrecarregar. Cada um tem a sua tarefa, a sua missão. Por exemplo: estamos com 31 pacientes. Esse funcionário cuida dos 31 pacientes? Ele é responsável por servir ou não? Ele tem a cota de pacientes para dar assistência.

Sobre tarefas a serem executadas, a gente sabe — como a Sra. L. comentou — que muitos cuidadores vêm de outras instituições dizendo que lá faziam múltiplas tarefas. O que é errado. Se você contrata um cuidador para cuidar do idoso, ele vai cuidar do idoso. Não tem porque ir para o chão, lavar banheiro, ir para a cozinha, rouparia ou lavanderia. A execução da tarefa dele é justamente ficar cuidando do idoso.

**R3:** Outra coisa também: a gente é bem flexível quanto à vida pessoal do funcionário. Porque o funcionário chega para a gente nem sempre bem. Às vezes aconteceu alguma coisa em casa, ele chega estressado.

Para que eu vou colocar um paciente mais estressante para esse funcionário cuidar? É o que a gente fala: não está bem, eles têm essa dinâmica de falar para o parceiro de cuidados:

“Olha, tem como você cuidar desse paciente hoje? Porque eu não estou bem.”

Por quê? Porque vai agredir fisicamente e emocionalmente esse funcionário, como também não vai ser bom para o vovozinho que precisa dos cuidados.

Então, essa dinâmica traz bem-estar para os funcionários. Qualidade.

Nós não temos convênio, mas tem funcionário que vai conversar com o nosso médico; o médico faz receita, passa tratamento, pede exame, encaminha. Coisas que ele esperaria na lista da rede pública, aqui ele tem acesso.

**R2:** Tem também essa disponibilidade para a fisioterapeuta. No estado de alongamento, ela vai ensinando como faz, como tem que pegar peso, né?

**R3:** Como pegar o paciente no leito, o que fazer ao ser agredido, socorro físico. A nutricionista também: boa alimentação, alimentação de qualidade para não ficar doente. Então, mesmo sem recursos como uma empresa grande, a gente não deixa de assistir às necessidades deles. Mesmo que simples, mas com disponibilidade e bem-estar.

**R2:** Só pontuando o que a Sra. S. está falando: a gente ouve muito o pessoal dizer que, quando você tem um problema, deixa na porta porque você é profissional. Mas na prática não é assim. São seres humanos.

Aqui a casa é pequena, temos poucos colaboradores. Estamos presentes todos os dias. Então é muito fácil detectar qualquer problema.

Temos colaboradores de 20, 23 anos com a gente. Então conseguimos perceber o que acontece e tentar ajudar da melhor forma possível. Essa é uma forma de cuidar do colaborador: estar presente no momento da dificuldade e tentar sanar da melhor forma.

**R3:** Um exemplo — recente: temos uma funcionária nova, que tem um filhinho. Ele estava brincando, caiu e bateu a cabeça. Ela não falou nada e veio trabalhar. A criança piorou. No dia do plantão, ela não veio, não ligou, não avisou.

No dia seguinte, ela veio e explicou para a Sra. L. A Sra. L. disse: “E o que você está fazendo aqui, se seu filho não está bem? Você só aparece quando ele estiver bem.”

E isso sem desconto na folha. Porque a gente é uma família. Quem entra aqui não é funcionário: é família. Um por todos e todos por um.

**R2:** Por que como uma mãe consegue cuidar? Principalmente no nosso trabalho, que é cuidar. Como você cuida se você não está bem? Você precisa estar bem.

Não temos estrutura empresarial para dar benefícios como grandes empresas, mas tentamos cumprir nossos deveres como gestores, especialmente na escala de trabalho.

Nossa escala tem plano A, B e C. Porque trabalhamos com seres humanos. Uma coisa que não gostamos é funcionário de folga ser chamado para vir trabalhar. Acontece, mas evitamos ao máximo.

Nunca deixamos qualquer dificuldade atingir os colaboradores — precisamos deles bem para cuidarem dos idosos. Um pouco de equilíbrio já ajuda.

**E2:** Vocês possuem calendários de ações, campanhas ou parcerias com psicólogos, ONGs ou CAPS?

**R3:** Não, nós não temos. Temos somente calendários de eventos beneficentes. Promovemos eventos beneficentes para manter a instituição e trazer alegria para os vovozinhos e para a equipe.

Temos atividades todos os domingos — todos os domingos vêm grupos de doadores.

**R2:** Eu queria interromper você... esse calendário que você fala, explica melhor. Porque eu não entendi esse calendário. Do que se trata?

**E2:** É como se fosse um calendário de um projeto. Por exemplo: convênio com psicólogo, ONG, CAP. Esse profissional ou órgão teria um calendário de atividades que realiza com vocês.

**R2:** Não temos. Infelizmente, por questão financeira.

**E2:** Acredito que por vocês serem uma empresa filantrópica.

**R2:** Isso, por ser filantrópica. Mas não é que não queremos.

O trabalho aqui não é tão estressante quanto hospital. Muitos funcionários saem daqui para hospital e voltam doentes, porque hospital adoce o profissional.

Antes, casa de repouso era trampolim para crescer; hoje estão voltando porque salário é quase igual, mas aqui têm melhor escala, folga, proximidade da casa.

Os diretores resolvem tudo, então o cuidador cuida só do idoso. Qualquer problema fica para a direção.

A gente otimiza tudo: o idoso que reclama, o idoso que xinga, o cuidador fica só com essa parte. Não precisa se preocupar em pegar fralda, lençol, nada. Tudo já está organizado.

Isso já é uma forma de trabalhar a saúde mental: porque cuidar de idoso é algo específico.

Não é que seja estressante, mas é intenso — tem dia que está bonzinho, tem dia que está estressado.

Então o profissional fica pronto só para aquilo, e o restante fica com a gestão.

**R3:** Resumindo a questão, é que nem a gente fala, né? Se o colaborador trabalha com a cabeça, ele economiza o corpo. Então, a gente trabalha para a cabeça do colaborador ainda mais. Além de fazer com que ele entenda que trabalhar com a cabeça vai economizar o corpo, a gente já dá isso para eles. Por exemplo, como você está falando: ao invés de ele sair para buscar vários materiais que precisa para cuidar do idoso, já vai a caixa montada para esse cuidador. Então, ele não precisa se preocupar; está ali, ele vem a todo momento. Já vai tudo o que ele precisa para cuidar de determinados pacientes.

**R2:** Trabalhamos aqui com muito fluxograma, muito cronograma. Então, é um treinamento bem específico, sabe? É bem padronizado, os cuidados aqui... Modéstia à parte, a gente é bastante organizado nesse sentido. Então, fica muito mais fácil o trabalho. Por isso que a gente, hoje, percebe que muitos funcionários que passaram aqui estão retornando, buscando a vaga novamente. Especificamente na nossa instituição, por ser organizada e por cumprir os direitos — o salário, manter o piso. A gente não consegue ultrapassar o piso por sermos uma instituição sem fins lucrativos, mas pagamos tudo direitinho, todos os direitos e folgas direitinho.

E sem contar essa parte aqui, que é isso que vocês estão sentindo: qualquer pessoa que entra aqui sente isso. A gente acolhe como família mesmo. Então, é isso.

**E2:** Como a gestão costuma identificar quando o colaborador está sobrecarregado ou estressado?

**R3:** É a questão que a gente vem falando, né? A gente antecipa férias desse colaborador, tenta ouvir esse colaborador e, na medida do possível, tenta sanar a dificuldade junto com ele. Seja antecipando férias, dando uma folga extra para esse funcionário, dando disponibilidade para ele resolver o problema dele. Ou trocar o dia com outro funcionário — tudo por meio de documento interno de troca de plantão, de folgas.

**R2:** É assim... A gente trabalha muito com manutenção e prevenção. Então, isso é muito raro de acontecer. Óbvio que qualquer um de nós, por mais tranquilo que seja o trabalho, quando vai expirando e chegando perto das férias, já começa a sentir o cansaço. É igual a semana: você começa na segunda-feira e, quando chega na quarta, já está mais exausto.

A gente consegue fazer muita coisa sem esperar chegar a um esgotamento, né? Mas o nosso pilar de prevenção é a escala. É não deixar furo na escala. Então, a gente trabalha com plano A, plano B e plano C para não deixar a escala falhar. Para que o funcionário não fique sobrecarregado. Não pode ficar um funcionário só trabalhando; ele não pode fazer a função dele e depois ainda fazer a função do outro. Isso a gente nunca deixa acontecer.

Ele fica sobrecarregado pelas coisas do cotidiano mesmo — porque os dias passam, são 30 dias, são 12 meses, isso não temos como mudar. Mas a parte da prevenção a gente faz. Escala funcionando é funcionário sem sobrecarga.

A gente toma muito cuidado para que o funcionário não tenha sobrecarga. A nossa casa tem capacidade para 40 idosos. Chegamos a ter 45 idosos. Essa mudança foi necessária: diminuímos o número de atendidos.

E para você ver como nos preocupamos com isso: diminuimos o número de idosos e contratamos mais dois funcionários. Por quê? Porque é muita demanda. É muito paciente e isso estressa mesmo. Só de você olhar e ver aquele monte de paciente já bate o “Meu Deus, vou dar conta de tudo isso?”.

Outra questão também é a admissão conforme o grau de dependência do paciente. A gente se preocupa bastante com isso para não sobrecarregar. Hoje temos quatro pacientes com Alzheimer. Não podemos pegar mais Alzheimer. Porque o Alzheimer requer muito cuidado. E aí não tem como.

**R3:** É uma tensão total.

**R2:** E nessa situação você já vai sobrecarregar a equipe. Se você pega um paciente muito trabalhoso, cheio de feridas, cheio de acessórios e dispositivos, eu vou sobrecarregar o meu colaborador.

**R3:** Resumindo o que a Sra. L. está falando: nossa casa, hoje, pode atender até 40 leitos. Nós reduzimos para 31 justamente por conta da demanda de cuidado — para dar conta e fazer um trabalho de qualidade com os que já estão aqui. Em vez de encher a casa e não dar conta de cuidar, sobrecarregar toda a equipe e estressar todo mundo.

**R2:** E é muito dividido. Eu tenho a funcionária A, que cuida dos pacientes do leito; a funcionária B, que cuida dos pacientes aqui fora — da sala; e a funcionária C, que cuida da ala feminina. São quatro pacientes que ficam sob esses cuidados. Então, a gente divide muito. Tenho também o pessoal da limpeza; cada um faz sua parte. Só que é assim: a organização e os treinamentos são fininhos. Não é só “você é responsável por esse setor”; a pessoa precisa manter os leitos organizados. Sujou, limpou; tirou, guardou. Isso mantém o plantão em ordem e evita estresse.

A gente sempre fala com eles que acontecem coisas inesperadas. O paciente está bem e, de repente, você pode ter um óbito. O óbito já gera um transtorno. Mas, se você está com tudo organizado, minimiza a dificuldade e o estresse.

**E1:** É dificuldade que a gente não consegue evitar.

**R2:** A prevenção. Então, a forma de manter todo mundo aqui é amenizando a escala e mantendo a organização.

**E1:** E quais formas e canais os gestores usam para se comunicar com a equipe? Se a equipe tem alguma dificuldade, como conseguem se comunicar com vocês?

**R3:** Então... todo mês que tem cinco semanas — como agora em outubro — na última semana a gente tira um dia para fazer uma reunião e escutar o funcionário. Para tentar entender o funcionário e buscar quais dificuldades ele tem sobre qualquer tipo de cuidado.

Eles trazem para a gente coisas que talvez a gente não consiga ver no dia a dia. Mas, ao se depararem com as dificuldades, eles trazem, e a gente tenta sanar.

Então, essa reunião da quinta semana serve para trazer essas informações: o que o vovozinho faz, riscos, ideias. Eles ajudam a trabalhar com prevenção e monitoração. “Olha, percebi que o sapatinho desse idoso pode escorregar”. O outro traz uma nova ideia. Eles trazem as dificuldades e a gente trabalha para suprir as necessidades dos colaboradores.

**E1:** E sobre a divisão das equipes, vocês têm algum momento, uma conversa guiada? Treinamento? Roda de escuta? Como funciona?

**R3:** Sim. A gente faz reciclagem. Semestralmente, somos obrigados a fazer reciclagem de todos os cuidados com o idoso. Porque às vezes acaba esquecendo; vira hábito, vira costume. E o hábito traz o “atalho”, e o atalho muitas vezes é mais complicado do que o caminho reto. Então, sempre trazemos para eles que, como a Sra. L. falou, com organização a gente otimiza o tempo e facilita o trabalho.

Tudo aqui é por cronograma e tabelas. Por exemplo, tricotomia — facial, axila etc. Cada funcionário tem cinco vovozinhos para fazer isso. Durante a semana, faz um por dia, em vez de fazer dez em um único dia. Para não sobrecarregar.

Sempre tenho esse cuidado de organizar as divisões: “Ah, esse faleceu... esse ficou com nove... esse com sete...”. A gente redistribui para não sobrecarregar.

E temos essas reuniões e bate-papos que são muito enriquecedores, tanto para eles quanto para nós como gestores — e principalmente para os vovozinhos.

**E1:** E pensando no tempo de descanso dos funcionários, existe um espaço onde eles possam se acomodar?

**R3:** Tem, sim. Às vezes a gente até dá umas broncas, né? Porque alguns insistem em não fazer o horário de descanso. Mas eles têm horário obrigatório e têm local adequado para descansar, sim.

**E1:** E entre a equipe administrativa, cada função monta o cronograma em acordo com a equipe?

**R3:** Sim, sim. Como eu falei, na reunião da quinta semana, a gente abrange todas essas questões: o que é bom para eles e, principalmente, para os vovozinhos.

A gente trabalha com bom senso, e muitas vezes as ideias do cronograma vêm deles. Aqui é uma família. Família feliz, casa organizada. Então, trabalhamos através de cronograma — praticamente ideias deles mesmos.

**E1:** Para vocês, qual é a principal barreira na hora de promover saúde para os trabalhadores?

**R3:** Eu creio que é a questão financeira. A única coisa que falta é recurso. Porque a gente procura manter um funcionário que esteja contente com seu trabalho. Como a Sra. L. falou, temos recursos ótimos para o desenvolvimento do trabalho.

Mas falta recurso financeiro. Sinceramente, eu gostaria de dar um plano de saúde para os colaboradores. Uma cesta básica melhor. Mais folgas. Falta recurso.

**E1:** E, pensando longe, se você pudesse mudar alguma coisa agora, o que mudaria?

**R3:** Se eu tivesse condições, eu gostaria de ter um plano de saúde para eles e para a família deles. Eu sei como é importante um plano de saúde. Minha filha depende do plano da empresa onde meu marido trabalha. Ano que vem ela perde esse plano, e ela tem problema no coração. Então eu me coloco no lugar dos meus funcionários. Hoje, se eu pudesse, ofereceria o plano de saúde para a equipe de enfermagem.

**E1:** É isso para esse bloco. As perguntas foram todas.

**E1:** Agora vou voltar um pouquinho, trazer mais as outras questões, aprofundar na história de vocês, na história dos pacientes, da clínica, do espaço. Então, vocês acham que alguma coisa mudou? Algum objetivo de vocês mudou nesse tempo todo que vocês estão com os idosos?

**R3:** Mudou, filha, mudou, mudou muita coisa. Mudou que a gente amadureceu, porque, no começo, a gente achava que dar carinho, um bom cuidado, dar atenção, era tudo. Até que veio, em 2005, o primeiro conselho pra gente, que foi o Conselho Regional de Enfermagem, que apontou o dedo na nossa cara e falou assim: “Quem são vocês? Vocês não são nada, vocês não são auxiliares, vocês não são técnicos, vocês não são enfermeiros, vocês não são médicos. Quem são vocês para poder fazer um relatório? Quem são vocês para dar medicamento para os idosos? Vocês estão trabalhando como estelionatários. Vocês servem para cortar a unha, limpar uma cama.”

Então, depois de tudo isso, a gente se revoltou. Na época, a gente se sentiu injustiçada, porque a gente achava que estava fazendo tudo certo, mas não na nossa visão — na visão de hoje. Porque hoje a gente vê que precisa, sim, de um especialista médico; precisa, sim, de uma equipe de enfermagem com base no conhecimento pra poder melhor atender esses idosos; é preciso, sim, uma nutricionista pra poder fazer um cardápio de acordo com a patologia dos pacientes; é preciso, sim, uma fisioterapia pra não deixar nossos vovozinhos atrofiar; e é preciso, sim, um psicólogo pra trabalhar a cabecinha desses que chegam revoltados com a família, revoltados com a gente, que se revoltam contra a gente, que acham que a gente é o culpado de eles estarem aqui.

Então, mudou muitas coisas, filha. Mudou que, hoje, quando a vigilância sanitária chegava dizendo: “Ah, eu quero que quebre isso, quebre aquilo, quebre aquele outro”, a gente dizia:

“Opa, perai. Vocês deram bom dia para os nossos vovozinhos?” Hoje a gente vê que, muitas vezes, os órgãos querem luxo, mas não querem a realidade de sentar-se com o vovozinho e perguntar: “Vocês gostam daqui? A alimentação é boa? O pessoal te trata bem?” Vem aqui, tira a roupa desse vovozinho e vê como ele está.

Hoje, a gente sabe falar o não. Antes a gente falava muito sim, abaixava a cabeça e pronto. Hoje a gente fala “não, basta”. Hoje a gente tem consciência e vai buscar através dos órgãos, das resoluções. Porque ninguém nasce sabendo como cuidar de uma casa de repouso, ninguém sabe. E, como eu falei, a gente achava que estava fazendo certo. Hoje isso abriu um leque enorme para a gente. Vieram os órgãos, veio o COREN...

Hoje eu não tenho equipe de enfermagem. A minha resolução fala que eu não preciso ter equipe de enfermagem, porque muitas vezes os profissionais da área da saúde — enfermagem técnica, auxiliar — não querem cuidar de idosos, não querem ter paciência com idosos, não querem limpar bumbum, limpar catarrinho. Eles querem estar dentro de hospital. Para mim, hoje, eu vejo que um cuidador ter carinho e atenção ao idoso é muito mais. Por quê? Porque ele se identificou com pai, mãe, tio, parente idoso. Ele se identificou com o trabalho.

Então, hoje eu falo: “COREN, basta. Eu não quero equipe de enfermagem dentro da minha instituição, eu quero, sim, cuidadores.” Hoje a gente tem essa liberdade, porque vamos atrás das resoluções.

A gente caiu muito, né mãe? Jogaram a gente no chão muitas vezes. A gente viveu, levantou-se e hoje está firme. Hoje eu tenho a liberdade de ir ao conselho da ANVISA e tirar quaisquer dúvidas.

**R1:** A gente se sentia tão recuado e apavorado... porque ela tinha filho auxiliar, a filha dela também teve auxiliar, eu tenho três auxiliares na família... E de tanta pressão que nós tivemos... hoje, o que aconteceu? Cada um foi para o seu trabalho, mas eu fui na pressão. Não foi fácil pagar isso tudo aqui, vocês sabem. Eu tenho três — Sra. N., Sra. G., e Sra. L. — que fizeram enfermagem, e você. E tudo isso com medo do COREN. Hoje eu sei enfrentar. Eu trabalhei no hospital 40 anos, nunca ninguém esfregou o dedo na minha cara. Depois me deram casa de repouso para eu não ganhar nada — não ganha nada. Depois era o dedo na cara do COREN: “Quem era eu?”

**E1:** Então, uma última perguntinha para a gente conhecer o local: queremos saber como funciona a integração de novos funcionários. Quais competências vocês olham na hora de contratar e como integram ele na equipe?

**R2:** A primeira coisa — isso foge um pouco do que a gente vai responder — mas um dos critérios é: entrou, a gente observa se olha para os pacientes, se cumprimenta. Essa é a

primeira coisa, porque tem que gostar. Cuidador de idoso não é assim: “preciso de emprego, aceito qualquer coisa”. Para cuidar de idoso, você precisa gostar, precisa se identificar. Não dá para ir só porque precisa pagar boleto no final do mês.

Então, quando a pessoa entra, a gente fica observando. Eu vou “à paisana”: eu sou a faxineira, eu sou tudo, né? E a gente pede para a Sra. M., porque ela é veterana e já consegue olhar, avaliar. A gente também usa esse critério para a capacitação: primeiro perguntamos por que a pessoa quer trabalhar em casa de repouso, se tem identificação com idoso.

Depois a gente tenta adivinhar, né? Porque não somos profissionais como vocês vão ser, mas temos questionário. A gente tenta catar uma coisinha ali, outra aqui, o perfil que a pessoa traz. Porque precisa ter equilíbrio para trabalhar aqui. Eles mudam o humor agora, daqui a pouco querem outra coisa. É assim: aqui é tudo novo até para a gente.

**R3:** Ela não quis sair do cargo?

**R2:** Não, ela não queria. Ela está confusa por causa do quadro gripal também. E você tem que lidar com a família, porque para os netos, deixar a avó assim é como internar de novo. Aí toda vez que acontece algo novo, a gente instrui e orienta a equipe. “Não pega pela perna, conversa...” Vocês viram que vieram me chamar. Se não conseguem, vêm me chamar. A gente acaba tomando a responsabilidade para a gente, deixando a parte mais leve para eles. Então, qualquer coisa, eles têm esse recurso: nós. Para abordar outras questões.

**R3:** Então, a gente vai ter que capacitar sempre – constantemente.

**R2:** Isso. É treinamento constante, porque as coisas aqui acontecem variadas, o tempo todo.

**E1:** Então é isso. Muito obrigada pessoal.

**APÊNDICE D: TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA 2 – 05/10/2025**

**E1:** Boa tarde, meninas, tudo bem?

**R1:** Boa tarde.

**E1:** Nós vamos apresentar aqui o nosso grupo, tá? Então, prazer, eu sou a Lisandra.

**E2:** Prazer, Grazielle.

**E3:** Prazer, Natália.

**E4:** Prazer, Kathelin.

**E5:** Prazer, Lucas.

**E1:** A gente também queria saber o nome de vocês antes de iniciar o nosso roteiro de perguntas.

**R1:** Sra. M.

**R2:** Sra. L.

**E1:** Bacana. Meninas, então a gente preparou um roteiro para fazer algumas perguntinhas para vocês. A gente quer que vocês se aprofundem o máximo possível para a gente conhecer um pouquinho da parte teórica, né, dessa casa de repouso. Então, começando: o que significa para vocês cuidarem dos idosos e qual o sentimento predominante nesse trabalho?

**R2:** Então... o que significa cuidar dos idosos? Para nós aqui, como vocês podem ver, significa uma família. Hoje em dia, a gente distingue o que é a nossa família, né? São eles. Então, cuidar deles é cuidar da família. O sentimento predominante é o amor. Não tem outro sentimento se não for o amor.

Cuidar dos idosos é muito difícil. Dentro de uma casa de repouso mesmo, aos domingos vocês podem ver: acaba trazendo toda a família para cá. Então, é uma extensão de uma vida. Esses pessoais são doadores, vocês veem: junta uma mesa, junta outra, junta outra... é uma família, é união. Então, aqui é uma família mesmo. Cuidar deles, para mim, é um símbolo de amor.

**E1:** Bacana. Quando a gente chegou aqui, a gente foi super bem recebido. E a próxima pergunta vem de encontro a isso: a equipe sente que as decisões e reconhecimentos são feitos de forma justa e transparente?

**R2:** Ah, não... reconhecimento externo?

**E1:** Não, da equipe daqui que trabalha com vocês. Vou repetir: a equipe sente que as decisões e reconhecimentos são feitos de forma justa e transparente?

**R2:** Pelo que eu percebo, sim. Porque tudo é voltado para eles. A gente sempre está preocupada que o funcionário esteja bem, para que ele cuide bem. Essa é uma preocupação grande aqui. E tentamos sempre manter as leis, os direitos deles.

E volto a repetir: é muito difícil, porque para nós isso aqui é uma família. Todos aqueles que vão chegando aqui, nós acolhemos. Como vocês falaram, foram muito bem recebidos — qualquer pessoa que entra aqui é bem acolhida. Então, eu percebo que eles também sentem isso. Vocês veem, eles estão sempre brincando, sempre interagindo com os filhos e netos da Sra. M. Não dá para ver quem é colaborador e quem é família. Acaba virando uma família toda.

E temos preocupação com coisas simples, como horário de almoço, hora de sair. Uma preocupação com o que eles vivem lá fora também. Então, acredito que eles sintam esse reconhecimento, sim.

**E1:** Acho que esse retorno aparece... é que nem quando a gente fala: fomos super bem recebidos. Quem se sente bem trabalhando passa isso. E a gente sente quando entra.

**R2:** Essa é a nossa política aqui. A Sra. M. tem essa política: tratar bem todas as pessoas que chegarem — aqui e na nossa casa também. Mas tem aqueles “encardidinhos”, né? Aquelas pessoas que chegam sempre vendo algo errado. Mesmo esses, a gente tenta tratar bem. Porque a política da Sra. M. é: ninguém pode ser maltratado dentro de casa.

Eu estava até passando essa informação para a Sra. G.: temos um livro de visitas. Às vezes, ele fica em uma mesa e a família vai e anota. Eu não gosto. Eu quero que vocês levem o livro até a família. Ali, a pessoa já faz uma pergunta, já faz uma queixa, já elogia... e você atende individualmente aquela pessoa. É diferente de só deixar o livro ali. Dá a sensação de não ter sido atendido.

Quando você entrega o livro, conversa, acolhe, resolve muita coisa ali mesmo. É muito difícil vir elogio dos familiares — eles mais cobram do que elogiam. Então, por isso precisamos ter essa significação dentro da equipe, elogiar o colaborador. Tem que vir daqui de dentro, porque de fora não vem mesmo.

**E1:** Os colaboradores se sentem parte da instituição. E aí, eu acho que isso aí você já respondeu. Então fazemos outra: com voz nas decisões. Por exemplo, quando vocês precisam tomar alguma decisão...

**R2:** As decisões administrativas cabem à administração, porque envolvem questões financeiras. Isso não é repassado para eles. Mas, por exemplo, até para mudar uma cama, eu faço questão de consultar, porque são eles que cuidam. Eles têm um olhar mais específico. Quando eu quero mudar um quarto ou trocar um paciente de lugar, pergunto: qual é o melhor

lugar? O que esse paciente vai sentir? Como ele vai se comportar? Tudo isso é passado para eles, e eles participam.

Hoje tudo acontece o tempo todo aqui, todo dia tem um acontecimento. Temos um compromisso, e estamos sempre passando informação. É muito difícil sair e deixar tudo apenas para os colaboradores. Hoje, por exemplo, chegamos para fazer uma experiência e estou passando informação o tempo todo. “Quando der tal horário, essa equipe troca; depois a outra equipe fica; depois vai ter o evangelho...” A Giovana até falou: “mas a gente tinha combinado...”. Eu também esqueço. Tínhamos combinado de trocar às 4h, senão eles ficariam molhados.

Eles organizam porque estão aqui o dia todo. Todos os dias fazem a mesma rotina. Então vamos nos ouvindo entre as equipes. Acho que eles têm participação nas decisões em alguns assuntos.

**E1:** Bacana. A próxima pergunta é: quais aspectos do trabalho aqui vocês percebem que exigem mais emocionalmente deles?

**R2:** Quando tem um óbito. Quando acontece um óbito aqui, a equipe toda fica fragilizada. Tentamos não demonstrar frieza, mas precisamos continuar trabalhando. Muitos ficam abalados. É um momento muito difícil.

É fácil falar: “o que acontece na sua casa você deixa do portão para fora”, ou “você tem que ser profissional, não pode se apegar”. Mas convivemos todos os dias com as mesmas pessoas. Sem perceber, aquele idoso passa a fazer parte da sua vida. Então, quando acontece um óbito, surgem dúvidas: “será que poderíamos ter evitado?”. Ficam muitas perguntas, e sentimos que a equipe realmente fica fragilizada.

**E1:** E quando acontece algum tipo de situação, seja profissional aqui dentro ou pessoal, quais são as orientações ou o apoio que vocês oferecem?

**R2:** A gente comentou um pouco disso na outra entrevista. Vou dar o exemplo da funcionária recente. O filho dela teve um coágulo — estava brincando, caiu e teve um coágulo. Ela não veio trabalhar no domingo e não avisou. Fiquei preocupada. Na segunda-feira ela veio, e antes de receber o plantão já chamei para conversar.

Ela contou que o filho estava internado e que não conseguiu ligar porque estava muito preocupada. Ela nem pensou no trabalho. Disse que deixou o marido no hospital e veio trabalhar. Mas como uma mãe vai trabalhar com o filho internado praticamente na UTI? Falamos para ela que poderia ficar o tempo que fosse necessário. Sabemos que um funcionário faz muita falta, especialmente numa casa pequena como a nossa. Em outros

lugares talvez não fariam tanta questão, mas aqui fazemos. Isso faz parte da nossa cultura familiar, da forma como conduzimos a instituição.

Mesmo que a lei nos dê respaldo, preferimos acolher. Também lidamos com contratempos normais: às vezes há colaboradores insatisfeitos, e tentamos ajudar. Quando percebemos que o ambiente não está agradável para alguém, buscamos um consenso que seja bom para ambas as partes.

**E2:** E como é o relacionamento entre os diferentes turnos — dia e noite — no que diz respeito à continuidade e à cooperação?

**R2:** Sim. Quando você vai falando, vai abrindo um leque... nem percebemos o quanto somos assim. Por exemplo: como temos esse compromisso, às vezes uma colega da noite, que é mais veterana e em quem confio mais, desce mais cedo para ajudar. Isso já é uma colaboração. Para o colaborador fazer isso, ele precisa ter sido reconhecido em algum momento.

Não é todo mundo que faz. “Você pode vir no domingo às 4h?” — “Não, Sra. L., eu chego às 3h para você não sair correndo.” Você vê essa troca. Quando eles precisam, a gente dá um jeito; quando precisamos, eles dão um jeito. É uma troca.

Quanto ao plantão da noite: é tudo uma continuidade. Se o paciente está molhado, é uma troca normal. Claro que, se isso começa a acontecer com frequência, observamos o plantão anterior. Mas aqui uma equipe ajuda a outra. É realmente uma família. Construimos isso com muito esforço.

Chegam novos colaboradores que não têm essa energia — é algo que se constrói. Alguns dizem “não vou fazer porque não é meu”. Mas isso vem muito da Sra. M.: essa cultura do relacionamento. Não sei se respondi.

**E1:** Respondeu, e já abre espaço para outra. Você falou que entram novos colaboradores e precisam ver essa “energia”. De que forma a direção busca criar um ambiente de trabalho acolhedor e harmônico? Já tem pessoas que possuem isso. E as novas, como é feito?

**R2:** Exatamente. Tudo isso é levado em conta. Você vai colocar alguém dentro do lar, dentro da sua casa, então tem que ter essa preocupação. Fazemos o treinamento, mas em um dia não dá para ver tudo. Em uma entrevista também não.

Vamos observando aos poucos. Nem todo mundo consegue absorver essa forma de conviver, de dividir com o colega. E aqui é muito pequeno. Se chegarmos todos os dias pensando “com quem vou trabalhar hoje?”, “aquele plantão”, “aquela pessoa” ... o trabalho fica mais pesado. E cuidar de idosos já não é fácil: cada um com suas particularidades.

Então trabalhamos bastante essa parte emocional. Tem gente que não se encaixa nessa energia, porque olha primeiro para si: “vou trocar esse paciente agora porque fica melhor para mim”, sem pensar se isso prejudica o paciente.

Chamamos bastante atenção para isso: primeiro o paciente, depois a gente. Nesse “depois”, quando falamos do colaborador, destacamos nossa organização. Cada colaboradora tem função definida, e tudo é dividido, mas sempre com o olhar no paciente.

Também orientamos: quando chegar, olhe como está tudo, veja o que está precisando, não foque apenas no que é sua tarefa. Aqui é um ajudando o outro. Mas também esperamos retorno. Ninguém ajuda para sempre sem precisar de ajuda um dia. Em algum momento vamos precisar uns dos outros. E é assim que construímos tudo aqui.

**E1:** Você falou de colaboradores novos, né? E a gente sabe que cada pessoa tem um tempo de aprendizagem. Vocês têm um período para fazer esse treinamento, essa integração com eles? Vocês determinam algum tempo?

**R2:** Olha, tem alguns pontos do colaborador que a gente vê que não vai dar certo mesmo. A gente tem essa intuição, né? De perceber que não vai dar certo. Agora, tem outras coisas: tem colaborador que é mais lento, tem um que agiliza. Eu não gosto muito desse que... eu sou meia..., mas tem uns que fazem as coisas muito correndo ali. Aí a gente diz: “Não vai dar certo”. Então, a gente vai: “Opa, calma. Você tem oito horas para fazer tudo isso, ninguém está te cobrando horário”.

A gente tem treinamento. Então, começamos a fazer o treinamento e, depois de alguns meses, começamos a cobrar horário. “Olha, agora precisa fechar esse horário, isso aqui precisa fechar esse horário”.

Tem a Sra. J., que já trabalhou com a gente lá atrás, em 2016. Ela foi embora procurando outras oportunidades, coisas melhores, hospital, né? E agora retornou. Então você vê: não tem portas fechadas para uma pessoa que a gente gostou muito não voltar.

Só que algumas coisas mudam. Ela é ferista, está cobrindo férias, mas hoje está aqui para fazer esse plantão para mim. A Sra. L. estava passando algumas informações para ela, eu passei... aí falei: “Calma, não é assim”. Eu acabo esquecendo, mas não é assim. “Você vai devagarzinho”.

No decorrer, a gente vai passando. Não tem uma escala fechada. Igual: vamos passar para você o que vai acontecer no plantão. Se o paciente passou mal, vamos te treinar sobre aquilo que está acontecendo ali. As rotinas vamos passando aos poucos.

Por exemplo, acontece de alguém continuar falando sem parar e eu apenas respondo “aham, aham”, mesmo sem prestar atenção ao que está sendo dito. Eu finjo que estou escutando para ver se me livro logo. (risos) Então hoje eu falo as coisas pontuadas. E aprendi isso com o tempo.

Tem colaboradora que pega rápido. Tem outra que é mais lenta. E você vai vendo. Porque às vezes você perde um colaborador porque tem pressa de ensinar, e ele não corresponde porque está sob pressão. E aí você perde alguém que seria ótimo. Então a gente tem toda essa atenção no treinamento.

**E1:** Bacana, né? É em tempo integral. Aconteceu, você vai lá e ensina. Não tem um período fechado. Bacana. E há alguma forma de celebração, confraternização ou mesmo algum momento de descontração entre os colaboradores?

**R2:** Não, não acontece. O que tem é assim: a gente fica muito interno, junto com os pacientes. Então, tudo que acontece, a gente aproveita. Tem uma festinha ali? A gente aproveita. Tem um evento? A gente aproveita. Aproveitamos os momentos junto com os idosos.

Você vê: primeiro é eles, né? A gente está fazendo a festinha, vamos cortar o bolo, daqui a pouco junta aquela turminha ali. A gente aproveita esses momentos assim. Mas nós mesmos, só entre colaboradores, não temos.

**E1:** Aproveitam junto com os pacientes, né?

**R2:** A gente aproveita tudo.

**E1:** E quando há um conflito entre os membros da equipe, como vocês lidam?

**R2:** Graças a Deus faz muito tempo que a gente não tem essa questão. Mas o que é passado aqui é: resolvam entre vocês primeiro. Porque quando chega até a direção, fica mais complicado. Fica complicado ter deixado isso chegar até a gente.

Então a gente tenta fazer esse cronograma justo para não ter problema. Porque, quando tem conflito, é por questão de trabalho. “Ah, eu estou fazendo mais que o outro”, “Ah, eu faço o serviço pra ele”. Sempre tem isso.

Por isso o cronograma tem que ser muito certinho. Às vezes vemos alguém fazendo o serviço do outro e falamos: “Opa! Você faz o seu, ele faz o dele. A não ser que ele esteja precisando de ajuda”. Mas, pelo que percebemos, não. Então cobramos muito nesse sentido.

Outras coisas nem são cabíveis, né? Brigar por quê? Por qual motivo?

Mas é muito difícil. E sempre orientamos: “Olha, eu faço o corte de unha dos meus pacientes e a fulana não faz os dela”. Então: você faz o seu e deixa que a gente cobra dela.

Tem os pacientes da Natália: são os pacientes dela. Então verificamos: “Natália, você não está fazendo seus cortes”. Não deixamos acumular, porque quem faz o seu certinho fica injustiçado quando o outro não faz.

Somos muito imparciais. Trabalham filhos da Sra. S. aqui e são cobrados como qualquer outro colaborador.

Então falamos: “Olha, tente resolver com elas. Se não der, você passa para a gente”. Mas é melhor quando resolvem entre si antes de chegar aqui.

**E1:** E há alguma preocupação em ajustar as demandas de trabalho de acordo com a capacidade ou condição física dos colaboradores?

**R2:** Não. Só em casos como gestação ou algo assim. Todos têm que estar capacitados para o trabalho. Alguns demoram mais para dar um banho, outros menos. Mas capacitação todos têm que ter.

Tem pacientes mais pesados. Aí deixamos esses banhos para o dia, porque o grupo ajuda, e tem mais meninas de dia do que à noite. Fazemos esses ajustes. Mas, no geral, todos precisam ter essa capacidade.

**E1:** Bacana. E eu tenho uma pergunta que é sobre sugestões e decisões no ambiente. De que forma os colaboradores participam das decisões ou sugestões sobre o ambiente de trabalho?

**R2:** Olha, na verdade, a gente nunca fez isso. O ambiente seria o quê que você fala?

**E1:** Por exemplo: vai mudar alguma coisa. Eles entram para falar, para dar alguma sugestão? Ou não? Normalmente vocês tomam um partido que fica ok para todo mundo?

**R2:** É... então, deixa eu pensar.

**E1:** Nunca houve alguma situação?

**R2:** Assim... a gente muda muito. Existem muitas mudanças. Mas o que atinge diretamente o colaborador, não penso agora. Não. A gente não muda de horário. A gente não muda o plantão do funcionário com frequência. A gente não troca; a gente respeita muito. A escala sai, a escala tem que ser seguida.

Assim, não sei se seria essa a pergunta.

Mas, como eu falei para você: vai mudar o paciente de quarto, aí eles são questionados, perguntam-se alguma coisa. Fora isso, não.

**E1:** Acho que é mais essa rotina de trabalho certinha de vocês. Caso surja alguma coisa no caminho, eles perguntam, vocês têm aquela conversa antes, e ali ajusta, né?

**R2:** Mas se for relacionado aos cuidados — se a cama fica mais fácil, se o paciente fica melhor no canto, se é mais fácil tomar banho à noite ou de dia — essas questões são tratadas com eles.

Agora, outras coisas... por exemplo: horário de trabalho. Você acertou aqui no contrato, a gente vai seguir.

Olha, se tiver uma (inaudível) de um colaborador, a gente já fecha direitinho.

Então, ainda não aconteceu nenhuma questão que a gente teria que chamar todo mundo e perguntar algo, né?

**E2:** Bacana.

E como a rotina de trabalho busca equilibrar a atenção aos idosos com o autocuidado dos profissionais?

**E5:** Você entendeu a pergunta?

**E1:** Você pode dialogá-la?

**R2:** Aí, é... quer dizer... eu estou com a minha interpretação muito ruim.

**E5:** Por exemplo: às vezes as duas medidas entram em conflito. Ou você cuida do paciente, dedica toda a atenção ao procedimento, e isso pode afetar a sua saúde. Há alguns momentos em que cuidar inflige na saúde de vocês — ou o contrário.

**R2:** Quer dizer... por exemplo: fazer os sinais vitais dos pacientes à noite, aferir a PA., ou seja, ele está lá dormindo.

Aí, lógico que ele fica bravo, né? Ele tem que ser acordado. Mas a orientação é que seja aferido à noite.

E onde entra a flexibilidade? A gente explica: “Volta depois. Volta depois.”

Se a gente tem essa medida naquele horário, então a gente tem que fazer o que tem que ser feito. Vai gerar tensão, sim. Mas o colaborador tem que estar preparado para isso também. É igual a gente fala: o trabalho é o que é. Você tem que ter equilíbrio; tem que ter essa parte emocional, porque você está cuidando. O cliente é ele.

Então, você tem que estar bem psicologicamente.

Por exemplo: às vezes acontece do paciente não querer tomar banho.

No primeiro dia: “Ah, tudo bem.”

A Sra. M. vai lá, conversa no outro dia: “O que aconteceu?”

No segundo dia: “Ah, o paciente não quis tomar banho.”

Tudo bem.

Terceiro dia: “Olha! Vai ser sempre assim?”

Você tem que saber lidar com o paciente. Porque senão, daqui a pouco, ninguém vai querer tomar banho com você.

Então, tem regras. Eles têm que ter regras também.

Um dia ou outro o paciente não está bem, e passa.

Mas toda vez? Aí a gente tem que puxar isso do colaborador. Ele é um profissional. Ele tem que saber lidar com isso. A empresa exige isso, né?

A gente contratou alguém que esteja capacitado para cuidar dele — mesmo que gere tensão.

E o que não gera tensão hoje em dia, né?

**E1:** Bacana. São combinados que vocês fazem.

**R2:** Não sei se é isso, né?

**E1:** Acho que é mais ou menos isso. São combinados feitos antes. É o que já é requerido quando vocês vão contratar.

**R2:** Exatamente. É com o que a pessoa lida. Tem que ter realizado uma prova, né?

Aí você tenta fazer toda essa parte para ver o psicológico do colaborador.

Mas você só vai ver isso lá na frente mesmo.

**E3:** Um pouquinho de “cintura” também, né? Eu cuidei da minha mãe com Alzheimer. Eu tinha que dizer umas cinco ou seis coisas...

Eu ia dar banho nela e ela dizia: “Mas eu já tomei banho.”

E ela não tinha tomado.

Então eu falava: “Vamos tomar um banho, porque a gente vai sair.”

E a palavra “sair” a animava.

Aí ela dizia: “Então eu vou tomar um banho.”

**R2:** Sim! Às vezes eles falam assim: “Tira aquela barata dali.”

Mas por quê? Eu não estou vendo barata.

O paciente começa a ficar assim, né?

Você vai lá e tira a “barata”. Qual é o problema?

A gente tem que entrar na história, no que está na cabeça da pessoa.

Aqui a gente trabalha com vários tipos: tem os conscientes e os que não são.

Então, você tem que saber lidar com eles.

**E1:** Bacana.

Você tinha falado anteriormente, quando a gente perde algum paciente aqui, como vocês lidam.

E aí eu tenho uma última para finalizar:

Há alguma orientação sobre limites emocionais no cuidado?

Quando tem que lidar com as perdas, ou quando ficam muito apegados a um paciente e isso gera frustração?

**R2:** Nós, não.

Por ser uma instituição sem fins lucrativos, nós não temos profissionais que vão dar esse suporte emocional.

É óbvio que deveria ter, né?

Inclusive eu deveria ter.

Porque é um sofrimento muito grande, sabe?

Eu falei pra vocês... não é uma questão...

Acontece e você não está preparado.

Então isso gera uma fricção.

Mas sim, a gente tenta focar o trecho: “Vamos embora, que a gente tem mais trinta e poucos para cuidar.”

Esse é o incentivo.

A gente fala: “Olha, você fez tudo. Você cuidou com todo o carinho.”

Então, a nossa vida é essa aqui.

A gente fala que a gente trouxe para Deus a melhor forma que a gente podia.

Se foi... todo sofrimento que a pessoa passou, aqui ela encontrou amor.

Aconteceu um caso... até hoje a gente não entendeu muito bem.

Chegou uma senhorinha para a gente, que era uma doadora.

Ela ajudava financeiramente a casa.

Só que a gente não tinha contato com ela, mas sim com os amigos dela.

Eles precisaram deixá-la aqui para viajarem.

Ela tinha pneumonia, água no pulmão, estava descompensada.

E a gente acabou perdendo.

Estamos muito frustradas com isso.

Na minha cabeça, eu ia ajeitar o último quarto para ela.

Porque ela era consciente, independente.

Fica essa frustração.

Daqui a pouco eu me perco pensando nela.

É muito difícil.

Teve um outro velhinho, o Sr. A., que há vinte e três anos estava com a gente.

Quando você vê... faleceu.

É muito difícil.

A gente deveria ter suporte, mas não temos por questão financeira.

Então um ajuda o outro.

Vamos, vamos, vamos...

Aí eu pego e pinto alguma coisa.

Eu falo: quando falece algum paciente, eu vou mudar algo na casa.

Porque é uma forma de seguir em frente.

Então, a gente vai se virando.

É um luto que vocês vão...

**E1:** A gente não vai atrapalhar o horário de vocês, tá? Então, a próxima pergunta é sobre a pandemia, né? Se vocês enxergam o impacto que a pandemia teve na saúde mental da equipe de vocês.

**R2:** Então, nesse período, nós não tínhamos colaboradores de fora, né? A gente estava fazendo essa transição. Ficamos um bom período sem colaboradores; só ficamos com duas, com três colaboradoras CLT. O resto era mesmo família. Mas o impacto foi horroroso. Graças a Deus, nós não tínhamos CLT, porque todo mundo estava no meio daquele período, e a gente nem sabia lidar com isso também. Então, tudo casou direitinho, mas era horrível. Nossa, eu não gosto nem de lembrar dessa fase. Foi horrível mesmo. Nós não tivemos nenhum caso, mas a gente surtou. A gente surtou, assim... nossa, foi horrível, tá? Foi horrível porque, o que aconteceu? Quando alguém tinha gripe, a gente colocava todo mundo isolado no canto, né? Por causa daquela gripe. Nós, como adultos e família, fizemos uma reunião, conversamos, colocamos no pró-amor dos idosos para ter todo o cuidado possível para não trazer nada de fora. Parecia uma zona de guerra naquela época. Foi muito horrível. E os familiares tinham que visitar com hora marcada, no máximo duas pessoas, bem distante. Então, parecia uma zona de guerra mesmo. Foi uma coisa assim que... não sei se vocês vão falar... nós somos muito assim, sabe?

**E1:** Valoroso, receptivo.

**R2:** A gente gosta de pegar, de falar, de estar sempre junto. E, para a gente, foi uma loucura. E, conforme os vizinhos ficavam doentes, a gente tinha que levar para o hospital. Muitas vezes não era... era um AVC. Chegava lá e eles morriam “por covid”. Então, isso foi muito, muito. E a gente era assim: quando o médico achava que era um caso, a gente pedia para o Departamento de Saúde vir. Eles faziam aquele monte de exame aqui para a gente até sair os resultados. Nossa, aquilo foi degradante. Só que a equipe éramos nós mesmos. Não tinha nenhum colaborador de fora, porque estávamos fazendo a transição. A gente pensou em deixar só os familiares nesse período.

A gente teve bastante complicação com colaboradores, né? Para você ver, aquela pergunta que você fez lá atrás... hoje, a gente está preparada para receber os colaboradores, porque ajustamos muitas outras coisas. Teve um período em que tivemos bastante trabalho com

colaboradores, propósitos e tudo mais. E isso pegou justamente nesse período, lembrar da pandemia. Então, para a gente, foi uma sorte, porque estávamos só nós. Mas foi...

**E1:** Bacana. Nessa iniciativa que a gente teve, junto com a contribuição de vocês, a gente tem até uma pergunta aqui: vocês realizam ou planejam alguma parceria com universidades, estágios ou grupos externos para a promoção de saúde mental dos trabalhadores?

**R2:** Nenhum.

**E1:** E como vocês avaliam o equilíbrio entre dedicação ao trabalho e vida pessoal dos colaboradores?

**R2:** A gente avalia.

**E1:** Você acha que está ok? Acha que eles conseguem fazer essa divisão?

**R2:** Ah, eu acho que mistura tudo. Até uma brincadeira que a gente faz aqui: “Ai, eu estou sonhando com o que eu tô trocando, com o vovozinho... Estou sonhando com o que eu estou fazendo”. É legal, porque já passou, né? Já está inserido. Porque, como falei para você, é bonita a teoria: “Ai, eu deixo lá na casa de repouso”. Mas alguma coisa você traz. Você fica chateado com algo que aconteceu aqui e leva para casa. Ou fica chateado com algo de casa e traz para cá. Por isso, você precisa ter, pelo menos, um lugar onde alguém te escute. Por exemplo, a Sra. M.: “O que é que você está com essa cara hoje? O que aconteceu?”. Eu acredito que só de a pessoa perceber que você não está bem, mesmo que ela não queira dizer o que houve, isso já é acolhimento.

E aí, aos pouquinhos, ali na mesa — a gente demora muito no café da manhã, é a hora que tiramos para conversar —, a gente fala de tudo. Política, música... hoje mesmo falamos de gravidez, de adolescência. A moça nova falando que a filha tinha 13 anos. E ali... acho que isso faz a gente sair um pouquinho melhor. Nem falando exatamente do assunto da casa, mas só por estar interagindo.

**E1:** Há alguma prática voltada ao desenvolvimento espiritual, cultural ou social dos colaboradores? Como roda de conversa, momentos de fé, palestras...

**R2:** Então, a gente respeita cada um. E exige que respeitem a nossa religião também. A Sra. M. é católica, eu sou kardecista, e sabemos que as meninas são evangélicas, a maioria. Então, cada um respeita a sua. De manhã, a gente faz o nosso evangelho. Aí todo mundo participa, mas a gente não cita religião; cita Cristo, porque Cristo é universal, né? Então, a gente faz oração pelos vovozinhos. Depois, cada um vai trabalhar. Graças a Deus, nunca tivemos ninguém infringindo a crença de ninguém. Todo mundo sabe que a Sra. M. é católica, então a gente nem infringe e nem aceita que alguém infrinja o nosso espaço.

**E1:** Existe algum incentivo para que os colaboradores cuidem da saúde deles? Exames, vacinas, atividade física...

**R2:** As vacinas que são exigidas: gripe, covid e demais. Eles precisam estar com a carteira em ordem para trabalhar aqui. A nossa enfermeira pega no pé: “Tá faltando tal vacina.” Se não tiver, não pode ficar aqui. Temos o nosso médico, Dr. M. Recentemente, a Sra. E. teve um problema de saúde. Ela procurou, né? Tem todo direito. A gente pede: “Traz esse exame pra cá, o Dr. M. vai dar uma olhada.” É o que conseguimos fazer, porque não temos convênio, né? Somos uma entidade sem fins lucrativos, não temos condições financeiras de oferecer convênio. Mas, em qualquer momento, elas pedem para Sra. S.: “Tem como o Dr. M. olhar pra mim?” Pode trazer, e ele olha. E ele acaba cuidando até a pessoa se sentir melhor. Então, é nesse sentido.

**E1:** E como é o apoio entre os colegas? Existe espírito de ajuda quando alguém está sobrecarregado?

**R2:** Se não tem, a gente chama atenção, sabe? A gente chama mesmo, porque, igual falei pra você, é família aqui. Se percebemos alguém se escorando no outro, a gente pega no pé. Mas, no geral, todos têm vontade de ajudar. A política aqui é um ajudando o outro. Cada um tem sua responsabilidade: “Esse é meu paciente, eu cuido”. Mas se precisar — “meu paciente vomitou todo, tive que dar banho, atrasei minha troca” — a gente ajuda: “Vamos lá”. Agora, se é porque perdeu tempo no celular, aí já chamamos atenção. Mas, no geral, todos se ajudam. E não damos muita vazão para comentários... às vezes acontece, né? A gente corta e logo aquilo se dissipa.

**E1:** Essa foi para finalizar. Vocês têm alguma pergunta, pessoal? Finalizamos?

**E1:** Sim, finalizamos o nosso roteiro de perguntas. Meninas, a gente queria agradecer pela atenção, pela efetividade de vocês. Conseguimos tirar todas as nossas dúvidas. Vou só finalizar aqui, muito obrigada, meninas.

