

## NOTAS

---



# A sala de espera como local de acolhimento interdisciplinar a vítimas de violência conjugal

Cláudia C. Guerra\*  
Gabriella Jeremias Soares\*\*  
Gercina Santana Novais\*\*\*  
Marcela Novais Medeiros\*

**Resumo:** Este artigo objetiva apresentar uma análise de práticas desenvolvidas na sala de espera da organização não-governamental SOS Ação Mulher/Família, relacionando-as com expectativas e necessidades apresentadas por vítimas de violência conjugal, e oferecer subsídios para implementação de novas práticas de acolhimento inicial. Para tanto, realizou-se um estudo de natureza qualitativa, cujos instrumentos de coleta de dados foram observações sistemáticas, com foco nas relações estabelecidas entre usuários(as)/usuários(as) e usuários(as)/profissionais e entrevistas com funcionários(as)

\* *Cláudia C. Guerra*, Mestre em História, voluntária, presidenta e coordenadora do Projeto de Formação Continuada da Equipe Multidisciplinar da ONG SOS Mulher/Família de Uberlândia-MG.

\*\* *Gabriella Jeremias Soares*, Estudante de graduação do Curso de Psicologia da Universidade Federal de Uberlândia. Estagiária da ONG SOS Ação Mulher/Família de Uberlândia-MG.

\*\*\* *Gercina Santana Novais*, Doutora em Educação, psicóloga e coordenadora do Projeto de Formação Continuada da Equipe Multidisciplinar da ONG SOS Ação Mulher/Família de Uberlândia-MG, cedida pela Universidade Federal de Uberlândia/Pró-Reitoria de Extensão, Cultura e Assuntos Estudantis/ Diretoria de Extensão.

\* *Marcela Novais Medeiros*, Estudante de graduação do Curso de Psicologia da Universidade Federal de Uberlândia. Estagiária da ONG SOS Ação Mulher/Família de Uberlândia-MG.

da instituição. Foram analisados os dados obtidos considerando formulações sobre sala de espera, atendimento em grupo e violência de gênero, especialmente as de Maldonato (1990), Zimerman (1993) e Soares (2005).

**Palavras-Chave:** Violência de Gênero. Sala de Espera. Acolhimento.

**Abstract:** This article objectify to analyse the practices that have been developing in the Waiting Room of Organization not governmental SOS Ação Mulher/Família. It is related with expectations and necessitions presented for victims of conjugal violence. Such analyses to aim at offer resources to a new model of attendence, with sights to development practise of initial shelter. For that, was realized a qualitative study, whose instruments of data collection had been systematic observations focused in relatin established between usuary/usuary and usuary/ professional. Were also realized interview with institution workers. The datas had been analyzed and had been discussed, considering the formularizations about wait room, group attendance and gender violence, especially, the Maldonato elaborations (1990), Zimerman (1993), Soares (2005).

**Keywords:** Gender Violence. Waiting Room. Shelter.

O presente texto apresenta o resultado de um estudo de caso sobre práticas de acolhimento desenvolvidas na organização não-governamental SOS Ação Mulher/Família de Uberlândia (MG), o qual teve como objetivos identificar e analisar as práticas desenvolvidas na sala de espera da instituição e obter subsídios para implementação de novas práticas de acolhimento inicial. Foram realizadas observações sistemáticas, de 27 de setembro a 18 de outubro de 2005, com foco nas relações entre usuários(as)/usuários(as) e usuários(as)/profissionais, procurando identificar as características do funcionamento da

instituição e as expectativas e necessidades apresentadas por vítimas de violência conjugal. A identificação e a análise dos dados foram realizadas à luz de formulações sobre sala de espera, atendimento em grupo e violência de gênero.

## Retratos da sala de espera

A ONG SOS Ação Mulher/Família está localizada na Rua John Carneiro, número 1454, Uberlândia-MG<sup>1</sup>. É uma instituição que presta assistência a vítimas de violência doméstica, sendo as mulheres a maioria dos usuários(as) dos seus serviços, e é constituída por psicólogos(as), historiador(as), advogados(as), assistentes sociais, pedagogos(as) e uma assistente administrativa. Apenas esta última e uma assistente social são contratadas com recursos de subvenção Municipal; os demais profissionais são voluntários(as).

Conforme o Guia de Orientação do SOS Ação Mulher/Família de 2006<sup>2</sup>, a instituição é uma organização não-governamental, de utilidade Pública Municipal e Federal, constituída em 1997, e conta com trabalho interprofissional gratuito e predominantemente voluntário de assistentes sociais, psicólogas(os), historiadores(as), advogados(as) e pedagogas(os), dentre outras áreas afins; com atuação e intervenção em casos de violência conjugal e intrafamiliar, seja física, sexual e/ou psicológica, emocional, moral e patrimonial. Na instituição, tais ocorrências são entendidas como um problema de saúde pública e de direitos humanos, uma vez que os índices de violência são assustadores e que a violência intrafamiliar é a raiz de outras violências. Tem também recebido e supervisionado estagiários(as) das áreas de formação acima citadas. Além disso, a equipe do SOS Ação Mulher/ família atua na PAM (Patrulha de Atendimento Multidisciplinar), uma parceria entre SOS Ação Mulher/Família, Universidade Federal de Uberlândia, Polícia Militar, Prefeitura Municipal de

<sup>1</sup> Uberlândia está situada na região do Triângulo Mineiro e completou, em 2006, 117 anos. Atualmente, vem sendo referência para cidades vizinhas na implementação de políticas públicas em prol da promoção da superação da cultura de violência contra mulheres as mulheres.

<sup>2</sup> Este Guia apresenta definição, objetivos e metodologia da PAM.

Uberlândia, para abordagens domiciliares, externas e em rede, em casos de violência intrafamiliar. A ONG SOS Mulher/Família funciona também como centro de referência para encaminhamento à Casa Abrigo Travessia de Uberlândia/Núcleo de Apoio à Mulher /SMDSHT (Secretaria de Desenvolvimento Social, Habitação e Trabalho), local sigiloso que abriga temporariamente mulheres e filhos(as) em situação de risco decorrente de violência familiar, desenvolve atividades sócio-educativas e preventivas junto à comunidade e orienta pesquisadores(as).

A ONG SOS Ação Mulher/Família funciona em casa de três salas, uma garagem, uma varanda, um banheiro e uma cozinha. Em uma das salas há cadeiras e um sofá; sendo este o local onde acontecem bazares, reuniões e cursos de formação continuada para os(as) profissionais. Nas duas outras salas, onde há uma mesa e duas cadeiras, são feitos os atendimentos profissionais. Na sala principal, está a mesa utilizada pela assistente administrativa, cadeiras, um computador, armários e interfone. A garagem foi transformada em sala de espera. Para isso, foram instalados dois sofás, um filtro para água e um orelhão. Também foram instalados um interfone e um portão para evitar excesso de exposição das pessoas e oferecer-lhes maior segurança. Seguem abaixo fotos da sala de espera e da recepção:



Figura 1: Foto dos cartazes afixados na parede da sala de espera, 2005.ura 1: Foto da porta c



Figura2: Foto da recepção, 2005.

<sup>3</sup> Pesquisa realizada de novembro a março de 2006, por Viviane de Souza Lemes (Especialista em História e Bacharel em Direito, voluntária do SOS Ação Mulher/Família), Cláudia Costa Guerra (Mestra em História, voluntária e coordenadora do Projeto de Formação Continuada da Equipe Multidisciplinar da Ong SOS Ação Mulher/Família), Núria Rosa Ramos e Sylvania Naves (Graduandas em Pedagogia - Gestão e Tecnologia Educacional pela UNIMINAS).

Segundo dados obtidos de uma pesquisa realizada nos prontuários da instituição<sup>3</sup>, as mulheres são as que mais procuram os serviços do SOS Mulher/Família e que mais vivenciam a violência conjugal e intrafamiliar, totalizando 97,12% dos atendimentos realizados em 2005. A maioria das pessoas atendidas está na faixa etária de 21 a 50 anos. O agressor é na maioria companheiros (amasiados, namorados) e marido. O tempo de convivência entre o casal é, na maior parte dos casos, de 5 a 15 anos, tendo cada casal, em média, 2 a 3 filhos. A maioria das pessoas que procuram a Ong possui o 1º grau incompleto e renda mensal de 1 a 2 salários mínimos. Os encaminhamentos são realizados principalmente pela Delegacia da Mulher, demonstrando a importância do trabalho articulado em rede e da divulgação dos serviços, dando visibilidade, transparência e possibilidade de acesso aos mesmos.

A referida pesquisa ainda mostra que o local de ocorrência dos delitos é principalmente na residência

da vítima: 49,42% dos casos. As situações mais comuns relatadas nos atendimentos às vítimas de violência conjugal ou intrafamiliar são violências psicológicas: ofensas, 75,87% dos casos; intimidação, 68,40%; e calúnia/difamação 55,17%. Em seqüência, situações de violência física, com 76,44% de ocorrência, e 60,92% de agressões com lesões. Por fim, as violências sexuais, com 22,99% de constrangimentos e assédio, e 7,47% de estupro. Cerca de 38,50% das pessoas agredidas/vítimas de violência não registraram queixa, *alegando ter vergonha, medo e esperança de que o companheiro melhore.*

A análise das observações desenvolvidas na sala de espera mostra que, quando as pessoas chegam à instituição pela primeira vez, elas estão confusas, amedrontadas; suas falas são repetitivas. Apresentam a necessidade de serem escutadas e compreendidas por alguém e não aguardam por um atendimento com um profissional de Psicologia ou Assistente Social, verbalizando seu histórico para a assistente administrativa do SOS Ação Mulher/Família. A título de ilustração, a seguir, trechos das observações:

Episódio 1: *“Uma mulher chegou, já havia outra esperando para falar com a assistente administrativa, mas ela sentou-se na cadeira perto desta e começou a falar. A assistente administrativa estava mexendo em alguns papéis e pediu para a mulher esperar um pouco, contudo, ela continuou falando da briga com o marido. Essa mexeu as mãos várias vezes e continuou falando mesmo quando a assistente administrativa pediu para ela esperar um pouco. A referida funcionária fez comentários breves, sendo muitas vezes interrompida pela mulher. Falou para ela ter calma, não brigar e não desesperear. A mulher disse que precisava da advogada. Queria saber o que fazer para pegar objetos pessoais que estavam na casa do casal. A assistente administrativa disse que ligaria para a advogada e marcaria um momento para que todas as dúvidas fossem sanadas. Mesmo assim, a mulher continuou perguntando e falando até mesmo quando a assistente administrativa estava falando ao telefone. Esta falou para a mulher acionar a viatura e pedir para a polícia acompanhá-la.”*<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Trecho retirado do registro das observações sistemáticas, realizadas na instituição SOS Ação Mulher/Família, no período do dia 27/09/2005 a 18/10/2005, pelas estagiárias Gabriella Jeremias Soares e Marcela Novais Medeiros.

<sup>5</sup> Essa funcionária foi contratada para o cargo de auxiliar administrativa. As tarefas do seu cargo consistem em recepcionar todo aquele que buscar o SOS Ação Mulher/Família de Uberlândia, prestando os devidos serviços de informação, orientação e encaminhamento aos mesmos, atuando também como suporte administrativo à Diretoria, aos diferentes Setores e à instituição como um todo. Oferecer o devido tratamento aos clientes que buscam atendimento na instituição.

<sup>6</sup> Trecho transcrito da entrevista feita no SOS Ação Mulher/Família, no dia 10/05/2006, com a assistente administrativa, pela estagiária Marcela Novais Medeiros.

Embora a função da assistente administrativa<sup>5</sup> envolva o acolher a queixa e informar os procedimentos que poderão ser tomados, ela sente-se inúmeras vezes pressionada a lidar com situações que competem a outros profissionais especializados, como psicólogos(as), advogados(as) e assistentes sociais. Isso tumultua e/ou atrapalha o exercício das funções do seu cargo. Essa funcionária, em muitos casos, não encontra maneiras para evitar que o(a) usuário(a) se exponha e conte sua história para ela. A fala da assistente administrativa transcrita exemplifica tal situação: *“Mas a gente acaba escutando, porque tem umas assim que chega com desespero, impossibilitada de tá freando ela. Mas eu acabo sabendo em partes o que é, que tá acontecendo com a pessoa que procura aqui”*.<sup>6</sup>

Ainda sobre a assistente administrativa, deve-se acrescentar aqui que, como revelou a análise das observações, esta atende a todos com muita dedicação e paciência. Contudo, verbalizou o desejo de auxílio, demonstrando sentir-se sobrecarregada. Disse às pesquisadoras, durante as observações, que seria muito bom se as(os) psicólogas(os) pudessem ficar na instituição o dia todo para escutar as mulheres que chegassem ao local. Acrescentou ainda que *fica desorientada com as pessoas falando e que seria bom se as estagiárias e pesquisadoras escutassem também os(as) usuários(as)*.

Foi evidenciado também que os(as) usuários(as) do serviço, tanto os que chegam pela primeira vez quanto os que já são atendidos(as) pela instituição, trocam experiências entre si e conversam sobre assuntos cotidianos. Contudo, em muitos momentos, enquanto esperam atendimento, essas pessoas dormem ou interferem no atendimento da assistente administrativa. Os trechos extraídos das transcrições das observações realizadas na instituição ilustram essas declarações:

Episódio 2: *“Às 14:40 hs uma paciente chegou, tinha sessão às 15:00 hs. Sentou-se no sofá, leu e dormiu um pouco. Quando faltavam cinco minutos para a sessão, comentou que faltava pouco tempo”*.

*Episódio 3: “Uma mulher que aguardava atendimento andou pela sala. A assistente administrativa estava atendendo telefone. Essa mulher falou com a funcionária. Fez perguntas sobre seu caso. A funcionária pediu para ela esperar. Ela continuou falando. A funcionária com o telefone no ouvido, olhava para a mulher. Fez sinal com as mãos para ela esperar”.*

Diante do que foi constatado sobre a sobrecarga da assistente administrativa, do estado de confusão, medo, fala repetitiva e necessidade de escuta dos(as) usuários(as) dos serviços da instituição, foi considerado necessário o planejamento e melhoramento do acolhimento às pessoas que chegam para o primeiro atendimento e de transformar o tempo de espera dos(as) usuários(as) em um momento e espaço de fala e escuta diferenciados de uma escuta não profissional. A sala de espera foi eleita por membros da equipe do SOS Ação Mulher/ família como local para a realização desse atendimento.

É importante destacar que a proposta de implementação de um novo modelo de acolhimento na sala de espera consiste em um trabalho diferenciado dos outros já desenvolvidos na instituição por advogados(as), psicólogos(as), assistentes sociais e pedagogos(as) ou mesmo de outras iniciativas de projetos de sala de espera do órgão.

### **A análise das práticas à luz das formulações sobre sala de espera - o atendimento em grupo e a violência de gênero**

Segundo Zimerman<sup>7</sup>, os indivíduos procuram suportes sociais em outras pessoas, grupos e instituições. A partir desses suportes, o indivíduo se sente cuidado, amado e valorizado, além de perceber sua responsabilidade e participação nos processos de comunicação interpessoal. Isso possibilita a promoção e estruturação de um sentimento de identidade individual, grupal e social no indivíduo. Assim sendo,

<sup>7</sup> ZIMERMAN, D. E. Perfil e função do grupo terapeuta. In: *Fundamentos Básicos dos Grupos Terapêuticos*. Porto Alegre: Artes Médicas, 1993, p. 148-152.

o atendimento na sala de espera pode ser um espaço de convivência que atue como um suporte complementar aos demais serviços oferecidos pela organização não-governamental SOS Ação Mulher/Família, na medida em que possibilitará uma escuta e troca de informações entre usuário(a)/usuário(a) e usuário(a)/profissional.

A literatura sobre a temática do atendimento na sala de espera é reduzida. A maior parte dos escritos referentes à sala de espera está relacionada ao atendimento grupal nesse local. Maldonado<sup>8</sup> define o grupo de sala de espera como um grupo cujo *setting*<sup>9</sup> é formado pelos pacientes das salas de espera dos ambulatórios dos hospitais públicos ou postos de saúde. É considerado pela autora como uma forma de atendimento adequado para instituições como as públicas, nas quais o tempo de espera é relativamente longo. No geral, o grupo começa antes do início das consultas. Na medida em que chega a vez de cada paciente, estes vão para a consulta, e, quando esta termina, podem voltar para o grupo, caso desejem. De acordo com Maldonado<sup>10</sup>, o grupo de sala de espera é um grupo aberto, de uma sessão só, e formado pelas pessoas que esperam atendimento, sendo, portanto, sem história temporal. No caso de instituições que atendem a uma população específica e que atravessam uma mesma transição existencial, como no caso do SOS Ação Mulher/Família, que atende pessoas envolvidas em relações violentas, o grupo de sala de espera é considerado do tipo homogêneo<sup>11</sup>.

O grupo de sala de espera é um importante espaço de complementação dos serviços prestados na instituição. *“A carência assistencial é tão grande que, quando há alguém disponível para escutar e conversar, a mobilização é intensa, o material é significativo e é grande o aproveitamento.”*<sup>12</sup> Isso foi evidenciado na análise das observações feitas no SOS Ação Mulher/Família. As pessoas que chegavam em busca dos serviços da instituição tinham

<sup>8</sup> MALDONADO, M. T. **Maternidade e paternidade**: assistência no consultório e no hospital. Petrópolis: Vozes, 1990, p. 90-233.

<sup>9</sup> *Setting* é o enquadre que somatiza todos procedimentos necessários para o processo terapêutico, sendo assim, as regras e contratos estabelecidos no grupo como o número de participantes, número de sessão, tempo de duração da sessão, atitudes esperadas dos participantes e do coordenador(a). Ver ZIMERMAN, *Op. Cit.*

<sup>10</sup> MALDONADO, *Op. Cit.*

<sup>11</sup> Grupo homogêneo é aquele no qual há características comuns entre os que o formam. Ver ZIMERMAN, *Op. Cit.*, p. 68.

<sup>12</sup> MALDONADO, *Op. Cit.*, p. 211.

necessidade de serem ouvidas e contavam detalhes da sua vida, revelando pensamentos, sentimentos e expressando seu funcionamento psíquico.

A dinâmica da sessão de um grupo de sala de espera é a mesma de outros grupos que possuem a chamada estrutura vivencial. Esse tipo de estrutura caracteriza-se pelo foco nas vivências de cada membro do grupo. A partir da análise dessas experiências pessoais, o(a) coordenador(a) fornece informações pertinentes às necessidades e características dos(as) formadores(as) do grupo. Dessa forma, não há uma seqüência determinada pelo(a) coordenador(a) para apresentar as informações<sup>13</sup>.

<sup>13</sup> *Idem, Ibidem.*

Embora o grupo tenha um formato que lembre uma conversa bastante informal, diferencia-se desta. É um lugar no qual pode ser aprofundado o pensamento e fala dos(as) usuários(as) sobre experiências pessoais. Maldonado<sup>14</sup> enfatiza que, no decorrer do grupo na sala de espera, as pessoas podem identificar semelhanças entre os relatos e vivências como também as diferenças. O papel do(a) coordenador(a) é ligar as várias falas das pessoas e discutir semelhanças e diferenças, procurando atentar para os mitos subjacentes às escolhas pessoais. Isso torna mais fáceis a absorção e a integração de conhecimentos no plano cognitivo e emocional. É preciso que se respeite o momento de cada pessoa, ou seja, que não se pressione ninguém a pensar ou falar sobre algo para o qual não esteja preparado.

<sup>14</sup> MALDONADO, *Op. Cit.*

No caso específico da instituição SOS Ação Mulher/Família, freqüentemente, as mulheres atendidas vão acompanhadas de filhos(as) e amigos(as). Muitas vezes, também estão presentes na instituição maridos ou companheiros considerados agressores. Tudo isso dificulta a escuta coletiva, na medida em que a mulher não deseja que os(as) filhos(as), um homem estranho ou até o mesmo próprio marido escutem a verbalização de sua queixa.

Além disso, os sentimentos demonstrados por elas,

como indica a análise das observações, foram solidão e desamparo. Assim, é importante que o grupo seja orientado para aspectos específicos. Deve focalizar a diminuição dos sentimentos de desamparo e estimular a construção de novos projetos de vida, sem violência.

Todavia é importante mencionar aqui que, devido ao fato de não haver uma constante, quanto à demanda com relação aos horários e dias da semana de maior fluxo na instituição SOS Ação Mulher/Família, não será possível realizar o grupo de sala de espera de acordo com o modelo encontrado na literatura; já que não é possível prever horários em que haverá usuários(as) para o atendimento. Considerando a demanda e os serviços oferecidos pela instituição, uma possibilidade seria o uso do atendimento em grupo na sala de espera e o individual, de acordo com o número de usuários(as) presentes.

Deve-se destacar que a instituição SOS Ação Mulher/Família conta com serviços de voluntários(as) que oferecem poucas horas semanais para o atendimento, não havendo um quadro fixo de voluntários diariamente na instituição. Quando há algum(a) profissional - pedagogo(a), historiador(a), assistente social, psicólogo(a), advogado(a) - na sala de espera ou recepção, foi observado que os(as) usuários(as) contam-lhe suas histórias. Isso mostra a necessidade de qualificar toda a equipe para que a escuta na sala de espera seja diferenciada de uma escuta não profissional.

Para que a escuta de todos os profissionais que atendem no SOS Ação Mulher/Família seja diferenciada e profissional, independente da sua formação acadêmica, é preciso que tenham conhecimento da possibilidade de atendimento em grupo na sala de espera e sobre estratégias de acolhimento e escuta.

Para tornar possíveis os processos de escuta, seja em atendimento em grupo ou individualmente, o(a) coordenador(a) da sala de espera deve estar atento

para a comunicação. Segundo Zimerman<sup>15</sup>, a capacidade de comunicação é o elemento mais importante para um coordenador(a). Tal autor considera que essa habilidade envolve a capacidade de fazer com que o grupo fale a mesma linguagem. Também deve ter capacidade de síntese, integrando os aspectos importantes que foram apresentados durante a sessão grupal, bem como “*construir a uniformidade de comunicação e uma continuidade de coesão grupal*”.<sup>16</sup> Maldonado<sup>17</sup> também destaca a importância da comunicação na função de coordenar. Para a autora, o(a) coordenador(a) deve, além de facilitar a comunicação, estar disponível para prestar os esclarecimentos necessários aos(às) usuários(as). Além disso, o(a) coordenador(a) deve “*diferenciar as vivências individuais*” para que os(as) participantes não se sintam coagidos a pensar, sentir e agir como os demais membros.

Sobre o acolhimento, segundo Ferreira<sup>18</sup>, esta palavra significa: ato ou efeito de acolher, recepção, atenção, consideração, refúgio, abrigo e agasalho; compreende, pois, uma atitude que envolve respeito, afetividade e, ao mesmo tempo, contenção, estando intimamente vinculado a uma relação.

As principais habilidades interpessoais do(a) coordenador(a) ou líder do processo de acolhimento são: 1) comunicar ao(a) ajudado(a) a disponibilidade e interesse de ajudá-lo(a); 2) demonstrar compreensão pelo(a) ajudado(a); 3) mostrar ao(à) ajudado(a) sua parcela de responsabilidade no seu problema, para que seja sujeito no processo; e 4) avaliar, juntamente com o(a) ajudado(a), as alternativas de ação possíveis e a escolha da mais adequada ao contexto<sup>19</sup>.

Outra autora que contribui para as reflexões sobre comunicação, escuta e acolhimento é Soares<sup>20</sup>. Para esta, as mulheres que vivenciam relações violentas sentem-se envergonhadas, com medo e desrespeitadas. Por isto, quando procuram ajuda, necessitam encontrar um profissional que as escute de maneira respeitosa e

<sup>15</sup> ZIMERMAN, *Op.Cit.*; p. 148-152

<sup>16</sup> *Idem, Ibidem*, p. 152

<sup>17</sup> MALDONADO, *Op.Cit.*

<sup>18</sup> FERREIRA, A. B. de H. *Dicionário Aurélio básico da língua portuguesa*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1988.

<sup>19</sup> MIRANDA, C.F. & MIRANDA M.L. *Construindo a relação de ajuda*. 6ª ed. Belo Horizonte: Editora Crescer, 1990.

<sup>20</sup> SOARES, B. M. *Enfrentando a violência contra a mulher: orientações práticas para profissionais e voluntários(as)*. Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres. Nilcéa Freire, 2005.

<sup>21</sup> *Idem, Ibidem.*

interessada. Soares chama de “Escuta Ativa” este tipo de escuta, que é uma forma eficiente do profissional demonstrar interesse, aproximação, respeito e auxiliar na clarificação de idéias, fatos e sentimentos. Todos(as) os(as) profissionais podem ser formados(as) para realizar a “Escuta Ativa”. Segundo Soares<sup>21</sup>, alguns dos recursos dessa escuta que podem ser usados pelo(a) profissional no momento da conversa são: parafrasear o que a pessoa diz, ajudá-la a refletir sobre seus sentimentos, perguntar sobre o que está sendo dito, atentar para elementos da comunicação não verbal (postura, voz, olhos, mãos) e fazer resumos sobre o que ela diz.

Percebe-se então que o(a) coordenador(a) de sala de espera deve ter conhecimentos e comportamentos específicos, de modo a facilitar o andamento do grupo e o processo de atendimento do(a) usuário(a). Esses podem ser aprendidos mediante estudo e formação continuada.

### **Da pesquisa à prática do atendimento na sala de espera**

Os objetivos da implementação de uma sala de espera na Ong SOS Ação Mulher/Família consistem em proporcionar um ambiente de acolhimento inicial para as pessoas que estão chegando à instituição, reduzindo-se seus medos, ansiedade e o isolamento; bem como promover um ambiente educativo, que ofereça informações relativas à questão de gênero e violência intrafamiliar. Além disso, espera-se oferecer um ambiente diferenciado de fala e escuta para os(as) usuários(as) do sistema, que proporcione o desenvolvimento de novas estratégias de se relacionar.

O público-alvo da sala de espera compreende todos(as) os(as) usuários(as) dos serviços da SOS Ação Mulher Família da cidade de Uberlândia que estão na instituição aguardando algum atendimento profissional ou que foram atendidos(as) pela primeira vez pela assistente administrativa. No caso dos primeiros,

poderão participar dos atendimentos da sala de espera antes ou após o atendimento profissional - psicólogo(a), assistente social e advogado(a). No segundo caso, após serem atendidos(as) pela assistente administrativa.

Para a implementação do atendimento na sala de espera, será necessária a organização do espaço no qual será realizado o acolhimento inicial. Compreende-se que o espaço ideal seria a sala na qual funciona atualmente a sala de reunião da instituição. Primeiramente, os(as) usuários(as) dos serviços deverão ser atendidos(as) pela assistente administrativa e encaminhados(as) para a sala de espera.

A sala de espera deverá ser organizada de modo a fornecer um espaço agradável e informativo, na medida em que deverá se tornar um lugar de acolhimento e fonte de referências e informações para os(as) usuários (as) dos serviços do SOS Ação Mulher/Família. Os materiais necessários são sofá, TV e vídeo, cartazes e folhetos explicativos, plantas, um mural/painel, revistas e jornais. A inclusão destes últimos faz-se com base no estudo de caso realizado, o qual mostrou que, quando há revistas e jornais, as(os) usuárias(as) os utilizam como entretenimento na espera para os atendimentos.

*Episódio 3: “Às 14:10 hs uma paciente chegou, tinha sessão às 15:00 hs. Sentou-se no sofá, leu uma revista sobre fofoca e dormiu um pouco. Disse que a revista era velha.”*

Cabe acrescentar que na literatura encontra-se menção à possibilidade da sala de espera, além de ser um espaço de divulgação de informação - com folders e vídeos -, também pode oferecer entretenimento a fim de contemplar as necessidades dos(as) usuários(as). Uma pesquisa<sup>22</sup> sobre o comportamento de pacientes e seus acompanhantes em um centro de saúde universitário revela que, quando há material informativo, as pessoas passam grande parte do tempo

<sup>22</sup> Tal pesquisa foi realizada no Centro de Estudos da Saúde (CEES) e Educação da UNESP. Os sujeitos foram os pais e acompanhantes dos usuários dos atendimentos multidisciplinares oferecido pelo CEES. Ver OLIVEIRA, J.M., PAULA, R.; AKAMINE, G.A.; BRAGA, T.M.S. *A sala de espera 1: espaço com possibilidades que integrem a saúde e educação*. Revista de Extensão e Pesquisa em Saúde e Educação, n 2, 2002.

de espera lendo-o. Mas, além do interesse por informações, os sujeitos demonstraram interesse por atividade de entretenimento.

Além da organização do espaço físico e dos materiais, a implementação da modalidade de atendimento na sala de espera requer que o(a) coordenador(a) deste local enfatize aspectos específicos, relacionados com a violência, durante a realização do acolhimento. Faz-se importante a diminuição dos sentimentos de desamparo, e isso poderá ser feito por meio da apresentação dos serviços oferecidos pela instituição às vítimas de violência. Para isso, poderão ser utilizados documentário informativo e/ou folhetos institucionais, com informações sobre os serviços e atividades da instituição. Outra atividade que também deve ser central na sala de espera é o auxílio à construção de novos projetos de vida, sem violência, por meio de um vídeo com relatos de histórias de ex-usuários(as) do serviço acerca da violência familiar com final sem violência. Esse vídeo e o documentário informativo serão produzidos com o objetivo de responder expectativas e possíveis dúvidas de quem aguarda o atendimento, fazendo um acolhimento, informando e estimulando a busca por ajuda.

Ainda será necessária a confecção de cartazes explicativos sobre violência de gênero, que devem ser colados nas paredes da sala de espera junto com os cartazes que a instituição já possui.

Pode haver a inclusão, no curso de formação continuada em violência de gênero oferecido pela instituição para os(as) profissionais, de temáticas relativas a atendimento grupal, acolhimento, “escuta ativa” e sala de espera, com aprofundamento. Após tal estudo, podem ser selecionados(as) os(as) profissionais para atuarem como coordenadores(as) do atendimento na sala de espera, de acordo com interesse e aprendizado nas temáticas supracitadas. É necessário que haja um(a) profissional ou estagiário

disponível para coordenar o grupo a cada dia da semana, nos horários de funcionamento da instituição. Isso porque a quantidade de pessoas que procuram o local e o horário que isto é feito é imprevisível, sendo necessária a presença do(a) coordenador(a) para atender a demanda no momento em que surge. Considerando que pode haver horários sem que haja demanda, é importante vincular o(a) estagiário(a) com alguma outra atividade da instituição, por exemplo, pesquisas internas que visem ao aperfeiçoamento do atendimento às vítimas de violência de gênero e intrafamiliar.

Sabe-se que a implementação deste atendimento na sala de espera exigirá que o SOS Ação Mulher/Família sofra alterações em sua estrutura física e funcionamento. Entretanto, considera-se que os possíveis transtornos decorrentes dessas adaptações serão menores do que os benefícios esperados em termos de acolhimento para os(as) usuários(as).

Finalizando, cabe mencionar que, como mostrou o resultado do estudo de caso, a implementação de um novo modelo de sala de espera no SOS Ação Mulher família é uma estratégia adequada para criar um ambiente inicial de escuta não julgadora e relações propícias para desencadear novos vínculos e projetos de vida sem violência.