

**SALA DE ESPERA: ESTRATÉGIA DE EDUCAÇÃO EM SAÚDE NA
UNIDADE DE ATENDIMENTO MULTIPROFISSIONAL ESPECIALIZADO
SAÚDE DA FAMÍLIA**

**WAITING ROOM: HEALTH EDUCATION STRATEGY AT SPECIALIZED
MULTIPROFESSIONAL CARE UNIT FAMILY HEALTH**

**SALA DE ESPERA: ESTRATEGIA DE EDUCACIÓN SANITARIA EN LA
UNIDAD ESPECIALIZADA DE ATENCIÓN SANITARIA FAMILIAR**

Brendo Vinícius Santos Macêdo

brendo.vsm@gmail.com

Graduando em Farmácia

Universidade Federal do Vale do São Francisco

Geovanna Majory Santos Almeida

majory.geo@gmail.com

Graduanda em Enfermagem

Universidade Federal do Vale do São Francisco

Hevelyn Kelly Samara Leite de Almeida

hevelynkelly@gmail.com

Graduanda em Enfermagem

Universidade Federal do Vale do São Francisco

Quézia Dominique Ribeiro Soares

queziadominique@outlook.com

Graduanda em Enfermagem

Universidade Federal do Vale do São Francisco

Thais Madeira Barbosa dos Santos

thais.madeira12@hotmail.com

Graduando em Farmácia

Universidade Federal do Vale do São Francisco

Thiago Santos Viana do Nascimento

thiagoviana091@gmail.com

Graduando em Enfermagem

Universidade Federal do Vale do São Francisco

Glória Maria Pinto Coelho

gloria.coelho@univasf.edu.br

Doutora em Educação em Ciências

Universidade Federal do Vale do São Francisco

Kátia Simoni Bezerra Lima
katia.lima@univasf.edu.br
Doutora em Biotecnologia
Universidade Federal do Vale do São Francisco

RESUMO

A sala de espera é um espaço onde o atendimento multidisciplinar é aguardado. Nesse espaço, existe uma comunicação entre os usuários de forma que ocorrem interações emocionais, culturais, singulares e coletivas, logo, um espaço propício para atividades educativas, além das atividades do acolhimento. O artigo em pauta retrata uma vivência de acadêmicos na sala de espera no contexto da atenção primária à saúde, desenvolvida em um serviço de atendimento multiprofissional especializado – AME Saúde da Família, localizado em Petrolina-PE. O propósito da atividade foi promover ações de prevenção e educação em saúde alicerçadas por estratégia pedagógica participativa e problematizadora, deslocando o campo do saber biomédico, centrado na transferência de informação, para um saber mais compreensivo para o usuário do serviço. A sala de espera ocorreu uma vez na semana, antecedendo a ação para qual o paciente buscou a unidade de saúde. A abordagem da sala de espera centrou-se nas contribuições da prática do aconselhamento em corrimentos vaginais e higiene íntima, em infecções sexualmente transmissíveis (IST), em planejamento reprodutivo, em câncer de mama e em câncer de colo de útero, buscando trabalhar com aspectos do cotidiano, da informação e da avaliação de riscos. Através de um enfoque questionador, indagamos e analisamos o vínculo que os participantes estabelecem com o cuidar pessoal, a sexualidade, as IST e o uso do preservativo. Acredita-se que a atividade intensificou a importância da multidisciplinaridade nos espaços coletivos de saúde, fazendo com que os alunos exercitassem, por meio de discussões baseadas no processo de reflexão para a ação, um conhecimento de um sistema de saúde vivo e dinâmico, repleto de desafios.

Palavras-chave: Educação em saúde. Prevenção. Saúde da mulher. Sala de espera.

ABSTRACT

The waiting room to a space where multidisciplinary care is expected. In this space there is a communication between users so that emotional, cultural, singular and collective interactions occur, thus, a space conducive to educational activities, in addition to the activities of welcoming. This article portrays the experience of academics in the waiting room in the context of primary health care, developed in a specialized multiprofessional care service - AME Family Health, located in Petrolina-PE. The purpose of the activity was to promote prevention and health education actions based on a participatory and problematic pedagogical strategy, shifting the field of biomedical knowledge, centered on the transfer of information, to a more comprehensive knowledge for the service user. The waiting room occurred once a week, preceding the action for which the patient sought the health unit. The waiting room approach focused on the contributions of counseling practice on vaginal discharge and intimate hygiene, sexually transmitted infections (STIs), reproductive planning, breast cancer and cervical cancer, seeking to work with everyday, informative aspects. and risk assessment. Through a questioning approach, we inquired and analyzed the bond that participants establish with personal care, sexuality, STIs and condom use. It is believed that the activity intensified the importance of multidisciplinary in collective health spaces, making students exercise through discussions based on the process of reflection for action a knowledge of a living and dynamic health system, full of challenges.

Keywords: Health education. Prevention. Women's health. Waiting room.

RESUMEN

La sala de espera es un espacio donde se espera atención multidisciplinaria. En este espacio, existe una comunicación entre los usuarios para que ocurran interacciones emocionales, culturales, singulares y colectivas, por lo tanto, un espacio propicio para actividades educativas, además de actividades de bienvenida. El artículo en cuestión retrata una experiencia de académicos en la sala de espera en el contexto de la atención primaria de salud, desarrollada en un servicio especializado de atención multidisciplinaria: AME Saúde da Família, ubicada en Petrolina-PE. El objetivo de la actividad era promover acciones de prevención y educación para la salud basadas en una estrategia pedagógica participativa y problemática, cambiando el campo del conocimiento biomédico, centrado en la transferencia de información, a un conocimiento más integral para el usuario del servicio. La sala de espera tenía lugar una vez a la semana, precediendo la acción para la cual el paciente buscaba la unidad de salud. El enfoque de la sala de espera se centró en las contribuciones de la práctica del asesoramiento sobre flujo vaginal e higiene íntima, infecciones de transmisión sexual (ITS), planificación reproductiva, cáncer de mama y cáncer de cuello uterino, buscando trabajar con aspectos Vida cotidiana, información y

evaluación de riesgos. A través de un enfoque de preguntas, preguntamos y analizamos el vínculo que los participantes establecen con el cuidado personal, la sexualidad, las ITS y el uso del condón. Se cree que la actividad intensificó la importancia de la multidisciplinariedad en los espacios colectivos de salud, haciendo que los estudiantes ejerzan, a través de discusiones basadas en el proceso de reflexión para la acción, un conocimiento de un sistema de salud dinámico y vivo, lleno de desafíos

Palabras clave: Educación en salud. Prevención Salud de la mujer. Sala de espera.

INTRODUÇÃO

Neste artigo, abordamos as atividades de grupo de sala de espera como uma prática de atendimento ao público da saúde, conforme a proposta da Política Nacional de Humanização da Assistência - PNH (BRASIL, 2010). A PNH corrobora com os princípios do SUS na rotina dos serviços de saúde, gerando mudanças nos modos de governança e cuidado.

As inovações propostas pela PNH perpassam pela valorização dos diferentes sujeitos implicados no processo de produção de saúde. Nesse contexto particular, destacamos a autonomia, as necessidades e o protagonismo dos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS (BRASIL, 2006). Portanto, o momento de espera do usuário para que o processo do cuidar em saúde se principie torna-se um marco disparador para o início da relação entre o usuário do serviço, a equipe de profissionais, a doença e a intervenção na assistência, assim como o acesso ao saber essencial para um melhor bem-estar (RODRIGUES et al, 2018).

Nesse âmbito, a Atenção Primária em Saúde - APS, preconizada como uma estratégia de cobertura universal de saúde, caracteriza-se por um conjunto de ações que objetiva promover a saúde e prevenir os agravos da ausência de bem-estar, tanto no âmbito individual quanto no coletivo, além de desenvolver uma atenção integral que impacte positivamente na situação de saúde da população (BRASIL, 2014; GIOVANELLA, 2018).

Sendo assim, a APS passa a congregar um contingente populacional significativo em seus serviços, o que pode gerar desgaste físico e emocional causado pelo tempo de espera por atendimento, espera essa que pode gerar ansiedade, tensão e comentários negativos acerca do atendimento público de saúde. Por conta do tempo de espera, é necessário um local onde o usuário possa aguardar o atendimento e interagir junto à equipe multiprofissional (ROSSI da SILVA et al, 2019).

A sala de espera é um conjunto de vocábulos que possui vários significados, pois se refere a um ambiente físico onde o atendimento multidisciplinar é aguardado, podendo ser ele um corredor, um hall ou uma área ao ar livre. Nesse espaço, existe uma comunicação efetiva entre os usuários de forma que ocorrem interações emocionais, culturais, singulares e coletivas, logo, um espaço propício para atividades educativas, além das atividades do acolhimento (NEGRÃO et al, 2018).

Portanto, trata-se de uma forma produtiva de ocupar o tempo de espera nas unidades de saúde, tornando esse momento propício para desenvolvimento de atividades educativas e troca de experiências entre os usuários, possibilitando a interação do conhecimento popular com os saberes dos profissionais de saúde (ROSSI da SILVA et al, 2019).

Dessa forma, a sala de espera torna-se uma estratégia que favorece uma atenção humanizada, uma vez que efetiva a aproximação da comunidade com os profissionais e com os serviços ofertados na unidade de saúde, além de ensejar a integração de estudantes de graduação das áreas da saúde a uma estratégia de caráter multiprofissional e de cunho informativo e preventivo aos usuários do sistema de saúde (FRAGOSO; MENDONÇA; LATRÔNICO, 2013; BECKER; ROCHA, 2017; ZAMBENEDETTI, 2012).

Por fim, as atividades de sala de espera realizadas fundamentaram-se em experiências anteriores dos docentes que coordenaram a atividade no serviço, tendo como embasamento teórico os grupos operativos (CASTANHO, 2012; ZIMERMAN, 2007). Ademais, o propósito constou de ações sistemáticas

de cunho socioeducativo, visando à promoção de cuidados e à prevenção de agravos com a saúde das pessoas numa abordagem multidisciplinar e integrada do atendimento.

Diante disso, esse estudo teve como objetivo descrever a experiência dos alunos no desenvolvimento de atividades educativas na sala de espera de uma unidade básica de saúde.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia desenvolvida constou das seguintes etapas:

1ª Etapa - Formação do grupo multidisciplinar com discentes dos cursos de Enfermagem e de Farmácia que cursaram a disciplina Núcleo Temático (NT) em promoção à saúde no processo de viver humano: atenção à saúde da mulher. Nessa etapa, ocorreu um encontro para proporcionar uma melhor interação e conhecimento entre os alunos e os professores/apoiadores do NT. Os alunos e os docentes foram distribuídos em seis grupos de acordo com alguns critérios básicos, como o interesse, a motivação, a afinidade com o tema e a disponibilidade de horários para desenvolver as atividades.

2ª Etapa – Capacitações teóricas e práticas - Contextualização e revisão dos temas a serem abordados e confecção do material didático a ser utilizado na sala de espera. Os temas abordados durante os encontros foram selecionados a partir da observação e da reflexão sobre as ações educativas em saúde prioritárias à mulher, no espaço de intervenção, mas, que seriam de caráter informacional para toda a população.

O processo de capacitação do grupo ocorreu através de metodologia participativa, ficando cada equipe responsável em conduzir a proposta a um dos temas selecionados, provocando a reflexão sobre a abordagem do conteúdo no ambiente de atuação específico, correlacionando os conteúdos abordados em sala de aula com a realidade do serviço. Para isso, foram realizadas adaptações às ações educativas propostas ao público alvo e ao tempo disponibilizado pelo serviço de saúde.

Alguns materiais de apoio (folhetos educativos, álbum seriado, cartazes), incluindo jogos (roleta das decisões, mitos ou realidade, passa ou repassa, bingo da saúde), foram confeccionados e utilizados pelos grupos durante as atividades educativas, incorporando recursos lúdicos e tornando a prática pedagógica mais dinâmica. Também um resumo do levantamento bibliográfico do tema e um roteiro para o desenvolvimento da atividade.

3ª Etapa – Desenvolvimento das atividades - As atividades descritas nesse relato de experiência são da equipe, denominada neste trabalho de grupo 6 NT – AME Saúde da Família, situada no bairro Antônio Cassimiro. A unidade de saúde faz parte da rede de atenção primária do município de Petrolina-PE. A equipe foi formada por seis discentes, sendo quatro do curso de enfermagem e dois do curso de farmácia, apoiados por dois docentes da Universidade Federal do Vale do São Francisco.

O cronograma das ações foi construído com a equipe AME Saúde da Família, considerando-se a programação da Unidade e a disponibilidade de horários dos integrantes discentes.

As atividades aconteceram em todas as segundas-feiras, no turno da tarde, por um período de seis semanas. Os encontros tiveram duração de 30 a 50 minutos, seguindo-se com os temas previamente acordados e a agenda da equipe da unidade de saúde.

Para estimular a participação e interação do público nas atividades, iniciava-se cada momento da sala de espera com uma dinâmica divertida (“quebra-gelo”) para entrosamento dos participantes e para apresentação do grupo de trabalho, utilizando as dinâmicas de apresentação “Como vai você”, “Como me Chamam” e dinâmica de integração “Cochicho” (CROMACK, 2003). No momento seguinte, foi realizado o levantamento do conhecimento prévio das pessoas presentes sobre o tema a ser discutido.

Ao final de cada encontro, foi realizada uma atividade avaliativa (*feedback*) de forma rápida, oral e espontânea, sobre a atividade desenvolvida.

Para o *feedback*, utilizou-se a abordagem “mitos e realidade” adaptada à necessidade do serviço; momento em que os usuários sorteavam seis frases (Quadro 1) sobre o tema discutido e por meio de placas, nas cores verde (realidade) e vermelho (mito), o grupo dizia ter concordado ou não com a assertiva apresentada. Nesse momento, o espaço também estava aberto para esclarecimentos de dúvidas.

Quadro 1 - Temas e questões do *feedback*.

Relação dos temas abordados	Questões <i>feedback</i> “mito ou verdade”
Planejamento Reprodutivo	<p>Meu período fértil sempre será no 14^o dia.</p> <p>A camisinha evita apenas a gravidez.</p> <p>O Uso do diafragma protege contra as IST.</p> <p>Mulheres que não têm filhos podem usar o DIU.</p> <p>Anticoncepcional oral engorda.</p> <p>O uso da injeção anticoncepcional dispensa o uso da camisinha.</p> <p>Posso tomar a pílula do dia seguinte como método anticoncepcional.</p>
Infecções Sexualmente Transmissíveis	<p>Posso usar duas camisinhas para me proteger melhor.</p> <p>A herpes só é transmitida quando as feridas e bolhinhas estiverem presentes.</p> <p>O vírus da Hepatite B só está presente no esperma.</p> <p>Quem teve sífilis pode doar sangue.</p> <p>Uso de preservativo protege do HPV.</p> <p>Ter verrugas genitais é comum.</p>
Corrimentos vaginais e higiene íntima	<p>Secreção vaginal acompanhada de coceira é sinal de doença.</p> <p>Ter secreção vaginal significa presença de</p>

	<p>corrimento.</p> <p>Absorvente íntimo pode causar corrimento.</p> <p>Todo corrimento é amarelo.</p> <p>Calcinha de algodão evita corrimento.</p> <p>Ducha íntima cura corrimento.</p>
Câncer de mama e câncer de colo do útero	<p>Câncer de mama não tem cura.</p> <p>Todas as mulheres devem fazer o exame de Papanicolau anualmente.</p> <p>Não tenho caso de câncer de colo de útero na família, então não preciso me preocupar.</p> <p>O câncer de mama é exclusivo da mulher.</p> <p>A mulher idosa não precisa fazer exame preventivo de câncer de mama e de colo de útero.</p> <p>Amamentar protege contra o câncer de mama.</p> <p>Mulheres com seios pequenos não têm câncer de mama.</p>

Fonte: Elaborada pelos autores.

As respostas corretas foram tabuladas no instrumento apresentado no Quadro 2. Salienta-se que esse instrumento foi replicado nas seis atividades de sala de espera, havendo variação das assertivas.

Quadro 2 - Instrumento de observação das respostas corretas durante o *feedback*.

Item	Nº	%
Acertaram a 1ª questão		
Acertaram a 2ª questão		
Acertaram a 3ª questão		
Acertaram a 4ª questão		
Acertaram a 5ª questão		

Acertaram a 6ª questão		
Total		

Fonte: Elaborada pelos autores.

As atividades foram registradas na Ficha de Atividade Coletiva da Unidade Básica de Saúde, e o registro dos usuários participantes se dava mediante o número do cartão nacional de saúde e a data de nascimento, com lançamento posterior no sistema de informação de atividades do serviço.

RELATO DA EXPERIÊNCIA

As atividades desenvolvidas pelo grupo 6 NT – AME Saúde da Família no bairro Antônio Cassimiro ocorreram semanalmente (segunda-feira), em períodos de 30 a 50 minutos, uma única atividade no turno da tarde, sendo desenvolvidas com temas previamente definidos, preparados em conjunto, pelos alunos da graduação de Enfermagem e de Farmácia (Quadro 3).

Participaram das atividades, mulheres e homens que estavam na unidade de saúde aguardando atendimento e os agentes comunitários de saúde.

Quadro 3 - Temas abordados e número de participantes.

Relação dos temas abordados	Nº de participantes
Planejamento Reprodutivo	36
Infecções Sexualmente Transmissíveis	27
Corrimentos vaginais e higiene íntima	18
Câncer de mama e câncer de colo do útero	30

Fonte: Elaborada pelos autores.

A interpelação proposta para as atividades desenvolvidas tinha como meta provocar uma reflexão entre os participantes sobre os temas abordados, envolvendo os comportamentos de risco em relação aos temas elencados no Quadro 3.

As atividades tinham início com as dinâmicas “quebra-gelo”, escolhidas de acordo com o tema a ser trabalhado naquele encontro, com intuito de apresentar o grupo a cada semana, visto que havia rotatividade entre os participantes na sala de espera; e proporcionar uma maior integração entre os presentes.

Em seguida, era lançada uma pergunta questionadora (Quadro 4) acerca do tema, de forma a identificar o conhecimento prévio dos participantes sobre o assunto a ser discutido e, assim, provocar o início do debate. Para exemplificar, uma das questões disparadoras foi “que métodos você conhece ou já utilizou para evitar gravidez?”. Após a verbalização dos conhecimentos prévios, a discussão era conduzida de forma a se valorizar os comportamentos positivos de cuidados com a saúde individual e coletiva.

Quadro 4 - Perguntas disparadoras.

Relação dos temas abordados
Que métodos você conhece ou já utilizou para evitar gravidez?
Já ouviu falar em doenças que são transmitidas através da relação sexual? Pode citar algum exemplo? E como preveni-las?
Você já ouviu falar sobre corrimento vaginal? O que pode causar o corrimento vaginal?
É possível se prevenir do câncer de mama e de colo do útero?

Fonte: Elaborada pelos autores.

Na sala de espera sobre Planejamento Reprodutivo, foram abordados os métodos comportamentais, de barreira, o intrauterino, o hormonal e a definitiva, procurando dar ênfase aos métodos disponíveis na unidade de saúde, como o preservativo masculino, o feminino, o diafragma, o DIU de cobre, o anticoncepcional oral e injetável, e orientação sobre o encaminhamento para serviço de referência quando da indicação de laqueadura e de vasectomia.

Quanto ao conteúdo das Infecções Sexualmente Transmissíveis, foram destacados a sífilis, a hepatite C e a AIDS e suas manifestações, as questões relacionadas à prevenção, ao tratamento, às implicações da IST na vida afetiva, ao preconceito e à discriminação, aos mitos e tabus em torno da sexualidade, às relações de gênero e de poder.

No tema Corrimentos vaginais, discorreu-se sobre o corrimento normal e os demais tipos, identificando-os pelas cores apresentadas e expondo o seu agente etiológico, o tratamento usual, as medidas de prevenção e os encaminhamentos quando necessários.

Na atividade sobre o Câncer de mama e câncer de colo do útero, foram discutidos os fatores de risco e de predisposição, além de medidas de prevenção, como se faz o diagnóstico e os tratamentos disponíveis. Também foi explanado o itinerário que o usuário venha a percorrer frente aos exames diagnósticos e o tratamento especializado para os casos de câncer confirmados.

Ao final de cada encontro, foi realizado o *feedback* utilizando a abordagem “mitos e realidade”. Após a verificação das respostas corretas durante o momento de avaliação dos resultados, segundo o instrumento de resposta demonstrado no Quadro 1, foi possível perceber que as informações ofertadas pelos discentes tiveram impacto positivo quanto à opinião dos usuários. Ademais, existiu melhor participação e discussão sobre o tema das IST e do Planejamento Reprodutivo, demonstrando que o fato possa estar associado aos aspectos relacionados à sexualidade e que despertam maior interesse dos usuários. Igualmente é possível relacionar questões equivocadas envolvendo gênero em relação ao Planejamento Reprodutivo e a falta de insumos no serviço.

O tabu e a ausência de conhecimento sobre a anatomia e a fisiologia do aparelho reprodutor feminino e masculino também se fizeram presentes durante as atividades.

Quanto ao tema Câncer de mama e Câncer de colo do útero, constatou-se que a assertiva mais polêmica envolveu que “a mulher idosa não precisa fazer exame preventivo de câncer de mama e de colo de útero”, no entanto, outras questões relacionadas à patologia e ao tratamento foram bem aceitas e compartilhadas na sala de espera.

De maneira geral, as informações colhidas durante a atividade de sala de espera evidenciam que os participantes conseguem captar as informações e responder positivamente os temas apresentados, a partir de uma intervenção informativa e educativa, o que fortalece essa estratégia no serviço.

Esta intervenção também propiciou acesso a informações quanto aos serviços prestados pela unidade, os insumos de prevenção, o tratamento e a testagem de anti-HIV, de HbC, de Sífilis e os métodos contraceptivos disponibilizados para o usuário, reconfigurando o momento de espera em um momento de aproximação entre a população e a unidade de saúde.

Vale salientar que, em termos de conforto para o usuário, a estrutura física não favorece a atividades em grupo, no entanto, existe uma sala ociosa em razão da falta de cadeiras e refrigeração que poderia ser utilizada para esses momentos. Quanto à participação da equipe da unidade nas atividades realizadas, deu-se de forma mais efetiva apenas na última semana, por via dos agentes comunitários de saúde.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista o propósito desse trabalho, pode-se considerar que o objetivo foi alcançado, uma vez que a experiência extramuros dos acadêmicos envolvidos na atividade de sala de espera proporcionou troca de conhecimentos entre os alunos, os usuários do serviço e os profissionais da unidade, demonstrando indicações de benefícios para a população, para a equipe de saúde local e para os estudantes.

O uso de métodos ativos no processo de aprendizagem e de preparo dos discentes para o desenvolvimento das ações propiciou aos estudantes

uma maior familiaridade com o SUS e seus pilares, dentre eles a promoção e a prevenção à saúde, podendo assim colocá-los na prática. Além disso, criou e estabeleceu vínculos com os participantes das atividades, agregando conhecimento e experiência, o que dentro da academia não seria possível, revelando assim que a sala de espera é um verdadeiro espaço de aprendizado em saúde.

Na atividade de sala de espera, tentou-se amenizar o desgaste físico e emocional causado pelo tempo de espera por atendimento, bem como, proporcionar uma troca de experiências entre os usuários, possibilitando a interação do conhecimento popular com os saberes dos acadêmicos de enfermagem e de farmácia. Assim os participantes puderam tirar dúvidas, desvendar mitos e aprender novos conceitos a respeito dos temas discutidos.

Dessa forma, a sala de espera constitui-se, além de um espaço de “espera” por atendimento, um ambiente que permite desenvolver ações em promoção da saúde e prevenção de agravos na comunidade com possibilidade retornos positivos.

Ainda sob o olhar da academia, acredita-se que a atividade intensificou a importância da multidisciplinaridade nos espaços coletivos de saúde, fazendo com que os alunos exercitassem, por meio de discussões baseadas no processo de reflexão para a ação, um conhecimento de um sistema de saúde vivo e dinâmico, repleto de desafios.

Por fim, é importante que toda a equipe multidisciplinar tenha visão desse aproveitamento na sala de espera, resultando um atendimento mais humanizado e possibilitando melhorias às ações de saúde e às condições de vida da comunidade.

REFERÊNCIAS

BECKER, Ana Paula Sesti; ROCHA, Natália Lorenzetti da. Ações de promoção de saúde em sala de espera: contribuições da Psicologia. *Mental [Internet]*, Barbacena, MG, v.11, n.21, p. 339-355, 2017. Disponível em:

<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/mental/v11n21/v11n21a04.pdf>. Acesso em: 16 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **Cartilha HumanizaSUS: gestão participativa e co-gestão**. 2.ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2006.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Humanização (PNH): documento base para gestores e trabalhadores do SUS**. 4.ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2010. Disponível em: http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/humanizasus_documento_gestores_trabalhadores_sus.pdf. Acesso em: 16 dez. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria n. 2.446**, de 11/11/2014. Redefine a Política Nacional de Promoção à Saúde. Brasília: Ministério da Saúde, 2014. Disponível em: http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2014/prt2446_11_11_2014.html. Acesso em: 16 dez. 2019.

CASTANHO, Pablo. **Uma Introdução aos Grupos Operativos: Teoria e Técnica**. *Vínculo* [online]. 2012, vol.9, n.1, pp. 47-60. ISSN 1806-2490. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/vinculo/v9n1/a07.pdf>. Acesso em: 17 dez. 2019.

CROMACK, Luisa. **Oficina de ideias**: manual de dinâmicas. Rio de Janeiro: Ellos – Nesa/Uerj, 2003. 64 p. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3003146/mod_resource/content/1/ManualDinamicas.pdf. Acesso em: 25 mar. 2019.

FRAGOSO, Maria Candida Barisson Villares; MENDONÇA, Berenice Bilharinho; LATRONICO, Ana Cláudia. **Projeto “Sala de Espera”** – Serviço de Endocrinologia em Prol da Humanização. 2013. Disponível em: <http://www.hcnet.usp.br/humaniza/pdf/Projeto%20Sala%20de%20Espera%20Endocrinologia%20em%20Prol%20da%20Humanizacao.pdf>. Acesso em: 28 fev. 2019.

GIOVANELLA, Lígia. Atenção básica ou atenção primária à saúde? **Cadernos de Saúde Pública**, v. 34, n.8, p. 1-5, 2018. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/csp/v34n8/1678-4464-csp-34-08-e00029818.pdf>. Acesso em: 13 mar. 2019.

NEGRÃO, Maria de Lourdes Barbosa; SILVA, Patrícia Costa dos Santos; PARAIZO, Camila Maria Silva; GOMES, Roberta Garcia; DÁZIO, Eliza Maria Rezende; REZENDE, Eliane Garcia; RESCK, Zélia Marilda Rodrigues; FAVA, Silvana Maria Coelho Leite. Sala de espera: potencial para a aprendizagem de

peças com hipertensão arterial. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 71, n. 6, 2018. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672018000602930&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt. Acesso em: 15 mar. 2019.

RODRIGUES, Letícia Pinto; NICODEMOS, Francielle Toniolo; ESCOURA, Camila; Lopes, Patrícia Fabiana Gonçalves; FERREIRA, Maysa Alvarenga; SANTOS, Alvaro da Silva. Sala de espera: espaço para educação em saúde. **REFACS**, Uberaba, MG, v. 6, n. 3, p. 500-507, 2018. Disponível em: <http://seer.uftm.edu.br/revistaeletronica/index.php/refacs/article/view/2917/pdf>. Acesso em: 17 dez. 2019.
DOI: <https://doi.org/10.18554/refacs.v6i3.2917>

ROSSI DA SILVA, Talita Naiara; MELO, Valeska Martins Amaral; SILVA, Thays Cristine; PINHEIRO, Tarcísio Márcio Magalhães; SILVA, Jandira Maciel; ALVES, Gisele Beatriz de Oliveira. Sala de espera: uma possibilidade de intervenção em Saúde do Trabalhador. **Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional**, São Carlos, MG, v.27, n.4, p. 907-916, 2019. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/cadbto/v27n4/2526-8910-cadbto-2526-8910ctoRE1779.pdf>. Acesso em: 16 dez. 2019.
DOI: <http://dx.doi.org/10.4322/2526-8910.ctore1779>

ZAMBENEDETTI, Gustavo. Sala de espera como estratégia de educação em saúde no campo da atenção às doenças sexualmente transmissíveis. **Saude soc.** [online]. 2012, vol.21, n.4, pp.1075-1086. ISSN 0104-1290. <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-12902012000400024>.

ZIMERMAN, David Epelbaun. **Fundamentos básicos das grupoterapias**. Porto Alegre: Artes Médicas 2007, p. 114-118.

Recebido: 31/01/2020

1ª Revisão: 05/03/2020

Aceite final: 05/04/2020