

## UTILIZAÇÃO DA AVALIAÇÃO DE QUARTA GERAÇÃO EM UM CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL<sup>a</sup>

Jacó Fernando SCHNEIDER<sup>b</sup>  
Marcio Wagner CAMATTA<sup>c</sup>  
Cíntia NASI<sup>d</sup>  
Luciane Prado KANTORSKI<sup>e</sup>  
Christine WETZEL<sup>f</sup>

### RESUMO

O trabalho relata a utilização da Avaliação de Quarta Geração em um Centro de Atenção Psicossocial (CAPS). Realizou-se uma avaliação qualitativa para apreender a dinâmica do serviço, a forma como os atores interagem e os sentidos que eles constroem em relação à sua prática. A coleta ocorreu em um CAPS de Porto Alegre, nos meses de outubro e novembro de 2006. Como métodos, utilizaram-se: a observação, na qual foi possível vivenciar o contexto do serviço, e entrevistas com 13 usuários, 13 familiares e 13 profissionais da equipe. A vivência do trabalho de campo permitiu efetivar a articulação de diferentes métodos de coleta de dados, na busca da avaliação do serviço sob uma perspectiva construtivista. A avaliação permitiu a problematização da atenção em saúde mental nos CAPS e contribuiu para o processo emancipatório dos sujeitos envolvidos.

**Descritores:** Serviços de saúde mental. Enfermagem psiquiátrica. Avaliação de serviços de saúde.

### RESUMEN

*El trabajo relata la utilización de la Evaluación de la Cuarta Generación en un Centro de Atención Psicossocial (CAPS). Fue realizada una evaluación cualitativa para aprender la dinámica del servicio, la forma como los actores interactúan y los sentidos que son construidos por los mismos en relación a su práctica. La recolección de datos ocurrió en un CAPS de Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil, en el período de octubre a noviembre de 2006. Como métodos, utilizamos: la observación, donde fue posible la vivencia del contexto del servicio, entrevistas con 13 usuarios, 13 familiares y 13 profesionales del equipo. La vivencia del trabajo en el campo práctico permitió efectivizar la articulación de diferentes métodos de recolección de datos en la búsqueda de la evaluación del servicio en una perspectiva constructivista. La evaluación permitió comprender la atención en salud mental en un CAPS y contribuir para el proceso de emancipación de los sujetos.*

**Descriptorios:** Servicios de salud mental. Enfermería psiquiátrica. Evaluación de servicios de salud.

**Título:** Utilización de la Evaluación de Cuarta Generación en un Centro de Atención Psicossocial.

### ABSTRACT

*The study reports the use of the Evaluation of Fourth Generation in a Center of Psychosocial Attention (CAPS). A qualitative evaluation was carried through with the purpose of learning the service dynamics, the ways the actors interact and how the senses are built by those people in relation to their practice. The data collection was made in a CAPS in Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brazil, during the period between October and November of 2006. The applied methods were: observation, which made possible to experience the service context, interviews with 13 service users, 13 relatives and 13 mental health care professionals. The fieldwork experience allowed us to accomplish the joint of different methods of data collection in the search of service evaluation through a constructivist perspective. The evaluation allowed a problematization of mental care health in Centers of Psychosocial Attention and contributed to the emancipatory process of the involved subjects.*

**Descriptors:** Mental health services. Psychiatric nursing. Health services evaluation.

**Title:** Using the Evaluation of Fourth Generation in a Center of Psychosocial Attention.

<sup>a</sup> Este artigo integra-se à pesquisa de Avaliação dos Centros de Atenção Psicossocial da Região Sul do Brasil (CAPSUL).

<sup>b</sup> Doutor em Enfermagem, Docente do Departamento de Assistência e Orientação Profissional (DAOP) e do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (PPGENF/EEUFRGS), Rio Grande do Sul, Brasil.

<sup>c</sup> Enfermeiro, Doutorando em Enfermagem e Bolsista do Programa de Apoio ao Plano de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI) do PPGENF/EEUFRGS, Rio Grande do Sul, Brasil.

<sup>d</sup> Enfermeira, Doutoranda em Enfermagem e Bolsista da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) do PPGENF/EEUFRGS, Rio Grande do Sul, Brasil.

<sup>e</sup> Doutora em Enfermagem, Docente da Faculdade de Enfermagem e Obstetria e do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Universidade Federal de Pelotas, Rio Grande do Sul, Brasil.

<sup>f</sup> Doutora em Enfermagem Psiquiátrica, Docente do DAOP da EEUFRGS, Rio Grande do Sul, Brasil.

## INTRODUÇÃO

O objeto deste artigo constitui-se em uma avaliação de um Centro de Atenção Psicossocial (CAPS), em uma abordagem construtivista e participativa, com a proposta de apreender a dinâmica do serviço, a forma como os atores interagem e os sentidos que são construídos em relação às suas práticas.

Essa experiência faz parte de uma pesquisa avaliativa mais ampla, denominada Avaliação dos Centros de Atenção Psicossocial da Região Sul do Brasil (CAPSUL). A etapa qualitativa do estudo de avaliação CAPSUL concentrou-se em CAPS I e II, de cinco municípios da região Sul do país: Alegre, Joinville, São Lourenço do Sul, Porto Alegre e Foz do Iguaçu. Este artigo aborda o trabalho desenvolvido em um CAPS II localizado no município de Porto Alegre, Rio Grande do Sul.

O processo teórico-metodológico da pesquisa foi norteado pela Avaliação de Quarta Geração proposta por Guba e Lincoln<sup>(1)</sup> e adaptado por Wetzel<sup>(2)</sup>. Esse referencial destaca-se devido ao seu caráter formativo, pois visa fornecer informações para adequar e superar aspectos problemáticos do serviço durante o processo avaliativo<sup>(3)</sup>.

Por estar pautado no referencial construtivista, tal tipo de avaliação pode servir de alternativa ao modelo tradicional, pois, entre outras características, destaca-se o caráter responsivo, o qual permite aos atores envolvidos na avaliação incorporarem seus questionamentos, preocupações e reivindicações em relação ao objeto avaliado.

Mesmo que avaliar signifique, em última instância, emitir um juízo de valor, é importante que o processo avaliativo seja acompanhado de uma ampliação e diversificação dos eixos em torno dos quais são emitidos os julgamentos, ou seja, incluir diferentes e divergentes óticas. Assim, as abordagens participativas ou centradas nos usuários têm como objetivo engajar os atores no processo de avaliação, visando à sua capacitação e desenvolvimento, além de evitar os efeitos de uma avaliação sobre um dado grupo de implicados<sup>(4)</sup>.

Trata-se, portanto, de uma avaliação que, mediante um processo participativo, pode tornar-se um dispositivo para os grupos que têm interesse na ampliação das possibilidades de intervenção na realidade do serviço, uma vez que frequentemente estão excluídos em metodologias tradicionais<sup>(2)</sup>.

Os grupos de interesse são constituídos por pessoas que possuem características comuns e que dão alguma importância ao processo, ao produto ou ao impacto da avaliação<sup>(1)</sup>. Nesta pesquisa foram definidos três grupos de interesse: equipe, usuários e familiares.

Diante da possibilidade de imprimir uma forma de avaliação em que fossem levadas em conta as opiniões dos atores diretamente interessados no funcionamento dos serviços de saúde mental, este artigo visa a relatar a utilização da Avaliação de Quarta Geração em um CAPS de Porto Alegre.

## METODOLOGIA

O campo de avaliação deste relato foi um CAPS II, denominado Centro de Atenção Integral em Saúde Mental (CAIS Mental Centro), localizado em Porto Alegre, Rio Grande do Sul.

O CAIS Mental Centro foi criado no ano de 1996, de acordo com as diretrizes estabelecidas pela Portaria n. 224/1992<sup>(5)</sup>, que regulamenta todos os serviços de saúde mental. No entanto, com as mudanças dos parâmetros dessa Portaria, o serviço readequou-se à de número 336/2002<sup>(6)</sup>, sendo definido como CAPS II.

O CAPS é um dispositivo institucional típico do modo psicossocial, por considerar os fatores políticos e biopsicosocioculturais, nos quais os meios básicos de tratamento formam um conjunto de dispositivos de reintegração socioculturais<sup>(7)</sup>. Assim, o CAPS, enquanto serviço substitutivo ao modo asilar, deverá ir ao encontro da proposta do modo psicossocial, conduzindo a construção de uma prática de atenção à saúde mental mais justa, democrática e solidária<sup>(8)</sup>.

O CAIS Mental Centro desenvolve atividades de atendimento individual, oficinas terapêuticas, visita domiciliar, abordagem à população em situação de rua, interconsulta com instituições, entre outras. O funcionamento ocorre em dois turnos (manhã e tarde), com uma equipe constituída por profissionais de várias áreas da saúde. A clientela atendida pelo serviço é composta por indivíduos adultos em sofrimento psíquico, acompanhados por uma equipe multidisciplinar em diferentes modalidades de atendimento.

Para a implementação da avaliação de Quarta Geração foi utilizada como instrumento de coleta de informações a observação, a qual permitiu aos pesquisadores vivenciarem e experienciarem o con-

texto do serviço. Além dela, foram feitas entrevistas com os três grupos de interesse, formados por 13 usuários, 13 familiares e 13 profissionais do serviço. A coleta de dados ocorreu nos meses de outubro e novembro de 2006, por uma equipe de quatro pesquisadores ligados à pesquisa CAPSUL.

Para a operacionalização da avaliação foi utilizado o *Círculo Hermenêutico Dialético*<sup>(1)</sup>. Conforme tal método, o primeiro entrevistado é convidado a responder a uma ou mais questões abertas em relação ao objeto de estudo em avaliação, neste caso, o CAPS. Após cada entrevista, o pesquisador-entrevistador realiza uma análise da fala buscando a identificação de elementos relevantes acerca do tópico investigado para ser apreciado pelo próximo entrevistado. Dessa maneira, a partir do segundo participante, todos os outros são convidados a responder às questões iniciais e a opinar sobre os elementos que surgirem ao longo das análises das entrevistas de cada sujeito do estudo, em seus respectivos grupos de interesse. A observação permite ao pesquisador formular novas questões, que podem ser apresentadas a cada grupo, para que possam opinar.

Concluída a coleta de dados e a organização das construções de cada grupo de interesse – oriundos da observação e das entrevistas –, o conteúdo obtido é apresentado para os respectivos grupos, de maneira que tenham acesso à totalidade das informações e possam a oportunidade de modificá-las ou afirmar a sua credibilidade. Essa etapa, denominada negociação, é realizada mediante a utilização de técnica grupal, contando com a participação de todos os entrevistados.

Por fim, o material originado das negociações, das entrevistas e das observações realizadas serve de dados para a análise do processo avaliativo em uma perspectiva geral.

A pesquisa seguiu os trâmites exigidos pela Resolução 196/1996 do Conselho Nacional de Saúde<sup>(9)</sup>, tendo sido aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Pelotas conforme o ofício n. 074/05, de 11 de novembro de 2005.

## RELATO DA APLICAÇÃO PRÁTICA DA AVALIAÇÃO DE QUARTA GERAÇÃO

Inicialmente foi realizado um primeiro contato com o serviço, quando o projeto CAPSUL foi apresentado em uma reunião com a equipe. Nesse

momento, os profissionais envolvidos concordaram em participar da pesquisa.

O início dos trabalhos de campo representou um importante momento para o desenvolvimento da avaliação. A capacidade de empatia e de observação dos investigadores e aceitação desses pelos grupos de interesse estudados foram fatores decisivos no procedimento metodológico<sup>(10)</sup>.

A observação dos hábitos de um grupo particular de pessoas possibilitou um contato pessoal e próximo do pesquisador com os sujeitos participantes da pesquisa, além de consistir em uma maneira de verificação de determinado fenômeno<sup>(10)</sup>.

Na primeira semana foi desenvolvida uma etnografia prévia<sup>(1)</sup>, para que os avaliadores tivessem experiência com o contexto do serviço, sem ainda estarem engajados nas atividades de avaliação. Observaram-se aspectos relacionados à área física, ao projeto terapêutico, às atividades desenvolvidas, a características e tipos de atendimentos oferecidos. Essa fase envolveu a construção de uma relação de confiança com os grupos de interesse, pois, em uma avaliação em que se espera que as pessoas falem sobre seus problemas, faz-se necessário que os avaliadores sejam conhecidos e interajam com elas.

Cada pesquisador utilizou o diário de campo como instrumento de registro de percepções, questionamentos e informações obtidas a partir da observação<sup>(11)</sup>.

Nas segunda e terceira semanas continuou-se a observação, intercalada com a realização de entrevistas com os integrantes de cada grupo de interesse, ou seja, usuários, familiares e profissionais.

As questões iniciais para os três grupos de entrevistados foram: fale sobre: 1) o atendimento no serviço; 2) os fatores que possam contribuir para o melhor funcionamento do serviço; 3) a gestão da política municipal de saúde mental.

Essa etapa da avaliação foi operacionalizada por meio da aplicação do *Círculo Hermenêutico Dialético*. É hermenêutico devido ao caráter interpretativo, e dialético por implicar comparação e contraste de diferentes pontos de vista, objetivando uma síntese. A proposta desse processo foi permitir um espaço de interlocução dos sujeitos e, quando possível, alcançar um consenso<sup>(12)</sup>.

Seguindo a proposta teórico-metodológica do *Círculo Hermenêutico-Dialético*, novas questões foram introduzidas entre uma entrevista e outra,

de acordo com o desdobramento das anteriores, ou seja, a partir de uma análise prévia do material coletado.

Diante disto, no grupo de interesse de usuários foram inseridas as seguintes questões: as refeições no CAIS; o serviço de cozinha; a luta antimanicomial; as assembleias com usuários; a maior participação do familiar no CAIS; o tempo de espera para conseguir atendimento especializado; a higienização dos pacientes no local; o atendimento domiciliar no serviço; os espaços disponibilizados; o fornecimento de medicação; o atendimento nos postos de saúde; o transporte para participação de atividades externas; a necessidade de um CAPS 24 horas; a presença de estagiários e residentes no serviço.

No grupo de interesse dos familiares foram inseridas as seguintes questões: o agendamento no serviço; o acesso à medicação; o tempo de permanência diária do usuário; a relação do médico com os familiares; a divulgação do CAIS na comunidade; as visitas domiciliares; a presença de residentes e estagiários; a infra-estrutura do serviço; os investimentos do gestor; o atendimento aos moradores de rua; o funcionário da recepção do CAIS; o atendimento em saúde mental 24 horas.

No grupo de interesse dos profissionais foram introduzidas as questões: a restrição e fornecimento de psicofármacos; o envolvimento da família; o investimento na rede e no serviço; a coordenação no serviço e nas políticas públicas; o trabalhador do sexo masculino na enfermagem; o acolhimento; o espaço de supervisão e capacitação para a equipe; o fluxo da rede; o atendimento à população de rua; a segurança; o atendimento de saúde mental nas Unidades Básicas de Saúde; o Ato Médico; os laços do serviço com a cultura; a geração de renda.

Na quarta semana de trabalho de campo, as questões que emergiram foram organizadas e apresentadas aos grupos para negociação e validação. Nas reuniões de negociação, em que foram convidados todos os entrevistados de determinado círculo, utilizou-se recursos audiovisuais para a apresentação do resultado, ainda que provisório, da análise prévia dos dados. Nesse momento foi retomado o contrato de anonimato e os aspectos éticos da pesquisa.

Na etapa de negociação dos dados, a principal tarefa dos pesquisadores consistiu em realizar a devolução dos dados aos participantes, o que não

foi fácil, principalmente tratando-se do grupo de interesse dos profissionais. O clima estava tenso pelas diferentes interpretações e opiniões dos mesmos em relação aos dados expostos e, principalmente, pela ausência da coordenadora do serviço, que exerce uma função política e administrativa. De acordo com os demais profissionais, ela deveria estar presente, conforme acordado anteriormente. Sua participação na discussão dos resultados prévios da pesquisa seria importante por causa da função exercida. Entende-se que o envolvimento e o comprometimento nas etapas do processo avaliativo é fundamental para que as questões que emergiram possam conduzir e direcionar intervenções.

Durante o processo de coleta de dados e de negociação, percebemos a participação ativa de alguns usuários no processo avaliativo. Eles demonstraram sua satisfação por estarem inseridos em um espaço em que poderiam dizer o que pensam e saber a opinião dos demais. Assim, puderam reconhecer os espaços que ocupam e vê-los de outra maneira, reconhecendo a si mesmos, aos funcionários e aos colegas nas atividades realizadas no CAPS.

Para os familiares, observou-se como importante sua participação na pesquisa por ter sido dado aos mesmos a oportunidade de serem ouvidos quanto às suas angústias em relação ao familiar em sofrimento psíquico e quanto ao funcionamento do serviço. O processo de negociação permitiu que ouvissem diferentes opiniões, participando de atividades desenvolvidas e conhecendo mais sobre o CAPS.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante toda a coleta dos dados, buscou-se um olhar participativo, como propõe a metodologia utilizada. Procurou-se descobrir e conhecer o serviço de modo que os sujeitos pudessem ajudar a desvendá-lo por meio do que sabem e produzem nos seus discursos.

As etapas de observação, apesar de orientadas por um roteiro, foram aplicadas com a flexibilidade que permitisse a familiarização com a rotina e a dinâmica do serviço, conhecendo equipe, usuários e familiares e possibilitando que eles também incorporassem a presença dos pesquisadores, conhecendo-os e conhecendo a proposta do estudo.

Na medida em que o processo hermenêutico-dialético foi desenvolvido, as observações foram

cada vez mais focalizadas em eventos que pudessem dar subsídios para a discussão das questões e unidades temáticas que emergiram, buscando um aprofundamento e informações que fossem relevantes para discussão e análise.

Observou-se que, para os profissionais, foi importante a problematização de suas realidades, com a avaliação do impacto das suas ações, suas condições de trabalho, ouvindo diferentes opiniões do grupo e impulsionando possíveis mudanças. O mesmo serve para os usuários do serviço e seus familiares que, por meio de sua participação na pesquisa, deram suas opiniões, vivenciaram experiências distintas, reconhecendo-se integrantes e atuantes no serviço, enquanto sujeitos de mudança. Esses são aspectos relevantes frente ao movimento da reforma psiquiátrica, que preconiza a inserção e a participação ativa dos usuários e familiares, juntamente com os profissionais, na consolidação dos serviços substitutivos ao modo asilar, em particular os CAPS.

Acredita-se que a Avaliação de Quarta Geração permitiu a problematização da atenção em saúde mental nos CAPS, aprimorando e qualificando as questões que emergiram do processo avaliativo. A avaliação, enquanto momento formativo, possibilitou um espaço privilegiado de aprendizagem mútua, contribuindo para o processo emancipatório dos sujeitos envolvidos.

## REFERÊNCIAS

- 1 Guba E, Lincoln Y. Fourth Generation Evaluation. Newbury Park: Sage; 1989.
- 2 Wetzel C. Avaliação de serviço em saúde mental: a construção de um processo participativo [tese]. Ribeirão Preto: Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo; 2005.
- 3 Furtado JP. A avaliação como dispositivo [tese]. Campinas: Faculdade de Ciências Médicas, Universidade Estadual de Campinas; 2001.
- 4 Furtado JP. Um método construtivista para a avaliação em saúde. Ciênc Saúde Colet. 2001;6(1):165-81.
- 5 Ministério da Saúde (BR), Secretaria de Assistência à Saúde. Portaria nº 224, de 29 de janeiro de 1992: dispõe sobre normas de atendimentos ambulatorial e hospitalar [Internet]. Brasília (DF); 1992 [citado 2008 abr 04]. Disponível em: [http://www.saude.mg.gov.br/atos\\_normativos/legislacao-sanitaria/estabelecimentos-de-saude/saude-mental/PORTARIA\\_224.pdf](http://www.saude.mg.gov.br/atos_normativos/legislacao-sanitaria/estabelecimentos-de-saude/saude-mental/PORTARIA_224.pdf).
- 6 Ministério da Saúde (BR), Secretaria de Assistência à Saúde. Portaria nº 336, de 19 de fevereiro de 2002: dispõe sobre a proteção e os direitos das pessoas portadoras de transtornos mentais e redireciona o modelo assistencial em saúde mental [Internet]. Brasília (DF); 2002 [citado 2008 abr 04]. Disponível em: <http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/Portaria%20GM%20336-2002.pdf>
- 7 Costa-Rosa A. O modo psicossocial: um paradigma das práticas substitutivas ao modo asilar. In: Amarante P, organizador. Ensaios: subjetividade, saúde mental, sociedade. Rio de Janeiro: Fiocruz; 2006. p. 141-68.
- 8 Schneider JF, Camatta MW, Nasi C. O trabalho em um Centro de Atenção Psicossocial: uma análise em Alfred Schütz. Rev Gaúcha Enferm. 2007;28(4):520-6.
- 9 Ministério da Saúde (BR), Conselho Nacional de Saúde, Comitê Nacional de Ética em Pesquisa em Seres Humanos. Resolução nº 196, de 10 de outubro de 1996: diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisa envolvendo seres humanos. Brasília (DF); 1996.
- 10 Cruz Neto O. O trabalho de campo como descoberta e criação. In: Minayo MCS, organizadora. Pesquisa social: teoria, método e criatividade. 24ª ed. Petrópolis: Vozes; 1994. p. 51-66.
- 11 Lüdke M, André MEDA. Pesquisa em educação: abordagens qualitativas. São Paulo: EPU; 1986.
- 12 Wetzel C, Kantorski LP. Avaliação de serviços em saúde mental no contexto da reforma psiquiátrica. Texto Contexto Enferm. 2004;13(4):593-8.

## AGRADECIMENTOS

Agradecemos à agência de fomento do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) pelo apoio e financiamento da pesquisa "Avaliação dos Centros de Atenção Psicossocial da Região Sul do Brasil (CAPSUL)".

**Endereço do autor / Dirección del autor / Author's address:**

Jacó Fernando Schneider  
Rua São Manoel, 963, Santa Cecília  
90620-110, Porto Alegre, RS  
E-mail: [jaco.schneider@uol.com.br](mailto:jaco.schneider@uol.com.br)

Recebido em: 10/04/2008  
Aprovado em: 04/09/2008