

Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação
Bacharelado em Publicidade e Propaganda

LUCAS DE MOURA LEAL

**Perspectivas sobre a identidade corporativa das comissões de residência do HCPA:
estratégia, argumentação e resistência**

Porto Alegre
2023

LUCAS DE MOURA LEAL

Perspectivas sobre a identidade corporativa das comissões de residência do HCPA:
estratégia, argumentação e resistência

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Publicidade e Propaganda da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Prof^{ta} Dr^a Fiorenza Zandonade Carnielli

Porto Alegre

2023

CIP - Catalogação na Publicação

Leal, Lucas de Moura
Perspectivas sobre a identidade corporativa das
comissões de residência do HCPA: estratégia,
argumentação e resistência / Lucas de Moura Leal. --
2023.

111 f.

Orientadora: Fiorenza Zandonade Carnielli.

Trabalho de conclusão de curso (Graduação) --
Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade
de Biblioteconomia e Comunicação, Curso de Publicidade
e Propaganda, Porto Alegre, BR-RS, 2023.

1. Comunicação organizacional. 2. Identidade
corporativa. 3. Diálogo organizacional. 4. Residência
médica. I. Carnielli, Fiorenza Zandonade, orient. II.
Título.

LUCAS DE MOURA LEAL

Perspectivas sobre a identidade corporativa das comissões de residência do HCPA:
estratégia, argumentação e resistência

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Publicidade e Propaganda da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Prof^{ta} Dr^a Fiorenza Zandonade Carnielli

Aprovado em:Porto Alegre,

BANCA EXAMINADORA:

Prof^a Dr^a Fiorenza Zandonade Carnielli – UFRGS

Prof. Dr. Bruno Garcia Vinhola – UFRGS

Prof^a Dr^a Laura Hastenpflug Wottrich – UFRGS

Ao dia. À noite. Ao tempo.

AGRADECIMENTOS

O fim de um ciclo guarda infinitas possibilidades aos que têm olhos de ver. Aqui, deito minha profunda gratidão àqueles que refrataram o infinito na direção dos meus olhos.

A meus pais, Sid e Ariane, por me escolherem, mostrarem-se e optarem por estar presentes. Esse é o ato de heroísmo quintessencial.

Ao Leo, meu irmão, pelas paixões literárias compartilhadas desde a infância.

Ao Gio e ao Yan, por me acolherem vindo do interior e fazerem a capital ser um abraço.

Ao Direito, por ter feito parte da minha caminhada.

A Laura, pelas aulas terapêuticas de metodologia, regadas à calmaria da voz, que aquietaavam as intempéries do espírito graduando.

Ao Edu, sim, pelo sonho, pela música, mas pela jornada.

Ao Marcelo, por aceitar ser meu irmão mais velho.

Ao Thaler, que, de alguma forma, consegue entender e atender a toda inquietação da alma, tanto na palavra, quanto num quieto silêncio dividido por dois amigos numa varanda ao fim de tarde.

A Narinha, por ser um girassol amarelo no mundo e na minha vida.

A Bruna, por ser minha irmã gêmea.

A Cledi, por ser minha colega cadete espacial.

Aos “santaceciliers”, por me ensinarem sobre saúde integral.

A Ana, Clóvis, Lari, Dani, Rodrigo, Querlei, Paulinho, Rosa, Raquel, Francisco e Gabriela, pelo acolhimento no HCPA.

A Fiorenza, que aceitou percorrer essa estrada literária e científica comigo. Eu sei que insisto em torná-la mais sinuosa do que precisaria ser. Saiba que você foi farol para mim. Obrigado por tudo, mesmo, mas – sobretudo – pelo carinho.

A minhas filhas felinas, pela companhia incessante nessas 41332 palavras.

Ao Joel, por me trazer de volta.

Ao João, por ser mais pai que sogro.

A Lila, por me guiar de onde estiver.

A Alice, que é Vida na sua forma pura, por ser a outra parte do meu sistema binário, por teimosia em não soltar da minha mão, dividir a razão das coisas e, insistentemente, ver significado em cada grão do universo.

Ao Lucas, pelo passo seguinte.

E ao tempo que todos nós vivemos juntos.

As relações marcam o compasso da minha vida (um irracional $4/12$, humor de músico) e são o maior presente que se pode receber. Imaginem minha alegria ao perceber que já ganhei.

“Ninguém se torna iluminado por imaginar figuras de luz,
mas sim por tornar consciente a escuridão.”

C. G. Jung

RESUMO

Este trabalho se debruça sobre as percepções de residentes médicos e multiprofissionais do Hospital de Clínicas de Porto Alegre a fim de analisar a identidade corporativa das comissões de residência dessa instituição a partir das perspectivas dialógicas da estratégia, argumentação e resistência. Parte-se de pesquisa anterior junto ao HCPA, de “Comunicação Efetiva com um Grupo de Residentes Médicos e Multiprofissionais de um Hospital Público”, realizada entre 2022 e 2023, que obteve entrevistas com 14 residentes acerca de sua relação com a respectiva comissão e das práticas comunicacionais desta. Através do cotejamento entre a experiência subjetiva do autor como pesquisador bolsista na instituição e a análise dos relatos de residentes colhidos naquela pesquisa, articulam-se os conceitos de comunicação, diálogo e identidade organizacionais para o delineamento das identificações experienciadas pelos alunos sobre suas comissões. Lançando-se mão de pesquisa bibliográfica e análise qualitativa das entrevistas, este estudo desvelou um viés de identificação fragmentário e ambivalente, no qual coexistem visões positivas e negativas das comissões, que são percebidas em um movimento entre tentativas de aproximação pelo diálogo e incompreensão da realidade dos alunos. Há, todavia, um significativo sentimento de afastamento mútuo, operado tanto por instituição quanto por residentes. Esse cenário, em sua ambivalência, representa possibilidades cujo caráter pode ser influenciado pelas partes, desde que reconhecida a tensão como inerente às relações e otimizados os caminhos para a argumentação, valorizando-se, assim, a pessoa como centro da experiência organizacional.

Palavras-chave: Comunicação organizacional; Identidade corporativa; Diálogo organizacional; Residência médica

ABSTRACT/RESUMEN/RÉSUMÉ

This study addresses the perceptions of medical and multiprofessional residents of the Hospital de Clínicas de Porto Alegre in order to analyze the corporate identity of the hospital's residency commissions through the dialoguing lenses of strategy, argumentation and resistance. The present research stems from a previous work, named "Effective Communication with a Group of Medical and Multiprofessional Residents of a Public Hospital", that took place in 2022 and 2023 and raised 14 interviews with residents regarding their relationship with the respective commission and its communicational practices. Combining the author's subjective experience as a graduate researcher in the organization with the analysis of mentioned interviews, the concepts of corporate communication, dialogue and identity are articulated with a view to outlining the commission's identifications as experienced by the students. Through bibliographic research and the qualitative assessment of the interviews, this study has unveiled perceptions of ambivalent and fragmentary nature, which shelter both positive and negative feelings toward the commissions. We can grasp, however, a sentiment of mutual removal, or distancing being harbored both by residents and commissions. In its ambivalence, this setting brings possibilities whose outcomes can be influenced by the actors in point, provided tension is acknowledged as an inherent component to all relation and new paths for dialogue are paved, thus elevating *people* all the way to the center of the organizational experience.

Keywords/Palabras-clave/Mot-clés: Organizational communication; Corporate identity; Organizational dialogue; Medical residency

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	10
2 AS COMISSÕES DE RESIDÊNCIA, OS RESIDENTES MÉDICOS E UNI E MULTIPROFISSIONAIS.....	16
2.1 A Residência Médica do HCPA e a Coreme	16
2.2. A Comissão de Residência Multiprofissional e Profissional em Área da Saúde (Coremu).....	19
2.3. A experiência de residentes médicos, uni e multiprofissionais no HCPA.....	21
2.4. As iniciativas de comunicação das comissões de residência do HCPA.....	23
3 DA DIMENSÃO HUMANA DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL, DIÁLOGO E IDENTIDADE ORGANIZACIONAL.....	25
3.1. A comunicação organizacional e suas dimensões.....	25
3.2. Sobre diálogo e humanização nas organizações.....	29
3.2.1 <i>O lugar da estratégia</i>	32
3.2.2 <i>O lugar da argumentação</i>	33
3.3.3 <i>O lugar da resistência</i>	33
3.3. Identidade organizacional.....	34
4 DAS IDENTIFICAÇÕES DAS COMISSÕES DE RESIDÊNCIA DO HCPA.....	38
4.1. Abordagem metodológica.....	38
4.2. Análise.....	41
4.2.1 <i>Dimensão da estratégia</i>	41
4.2.2 <i>Dimensão da argumentação</i>	47
4.2.3 <i>Dimensão da resistência</i>	61
4.2.3 <i>Dimensão da identidade</i>	67
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	72
6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	77
ANEXO A: Roteiro das entrevistas.....	80
ANEXO B: Entrevistas.....	81
ANEXO C: Autorização.....	109

1. INTRODUÇÃO

"A identidade somente se torna uma questão quando está em crise, quando algo que se supõe como fixo, coerente e estável é deslocado pela experiência da dúvida e da incerteza" (Mercer, 1990, p. 43, apud Hall, 2006, p. 9). Em nossos dias, não é raro que organizações em geral encontrem dificuldade em compreender o conjunto de identificações (Baldissera, 2007, p. 229) que são capazes de produzir, quanto mais a percepção destas por seus públicos internos. E, em que pese uma organização não esteja, a todo o momento, em crise, é boa prática manter os olhos atentos às tensões e possíveis ruídos comunicacionais. Essa dedicada atenção faz com que, para as instituições que se pretendam um futuro saudável, a identidade não raro (e aponto o eufemismo) seja "uma questão".

Trataremos, aqui, acerca das complexas relações estabelecidas no interior do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA), detidamente, aquelas relações comunicacionais que interligam essa instituição e seus residentes médicos e multiprofissionais (como enfermeiros, psicólogos, nutricionistas, educadores físicos etc.) Com efeito, exploraremos a percepção da identidade organizacional da Comissões de Residência Médica (Coreme) e da Comissão de Residência Uni e Multiprofissional (Coremu) do HCPA através do olhar de residentes médicos e multiprofissionais, com enfoque na dimensão humana da comunicação, e é a fim de individualizar e esclarecer os conceitos-base de nosso objeto que ora sigo.

Diga-se, primeiramente, que as Coremes e Coremus estão previstas em lei, como se verá no item a seguir, sendo obrigatória sua presença nos regulamentos internos que instituem os Programas de Residência (PRs) nos hospitais. No HCPA, como em qualquer outro hospital em que existam PRs, as comissões têm a função de planejar, coordenar e supervisionar as atividades pertinentes aos Programas.

Em que pese a letra da lei, a forma com que são administradas essas comissões em cada hospital, bem como sua relação com o corpo discente, não é unívoca. Como se verá, a comunicação e, por conseguinte, o relacionamento entre instituição e alunos opera-se entre pessoas, marcadas, inerentemente, pela diferença. É, todavia, aí que jaz tão maior possibilidade de contribuição. Quando nos debruçamos sobre uma realidade concreta, desvendando-lhe as mais singulares nuances, conhecemos um universo à parte em toda sua complexidade e recusamo-nos a aceitar explicações simplistas. Em retorno, as descobertas dos casos concretos podem ser posteriormente estudadas, em algumas situações, abstratizadas e utilizadas em auxílio para solucionar outros casos concretos. Resta dizer, então, que não há uma fórmula para se interpretar o que viria a ser o "planejar, coordenar e supervisionar" as atividades dos PRs e

que, de hospital em hospital, resguardada a licitude, esses verbos podem se constituir de diferentes atividades corolárias. Tais ações, aquelas engendradas pelas comissões no esforço de cumprir suas funções, adicionando-se aí a variável humana, matizam as percepções dos alunos acerca desses órgãos e, inevitavelmente, suas identidades.

Ao início do ano de 2022, fui admitido como pesquisador bolsista de comunicação junto às Comissões de Residência do Hospital de Clínicas de Porto Alegre. A mim tive lançada, pelas Comissões¹, a missão de compreender como melhor performar a comunicação com os residentes médicos e uni e multiprofissionais. Tratava-se, eu acreditava, de investigação semelhante à que um profissional de mídia poderia realizar. Todavia, ao debruçar-me sobre o tema e submergir no contexto das relações que se me apresentavam, percebi que algo havia de prévio a toda a questão das mídias digitais e que uma curva muito mais sinuosa se desenhava pelo caminho. O simples questionamento sobre a possível utilização do Instagram ou do Whatsapp como novos meios de contato com os discentes e a criação de planos de implementação e funcionamento de contas em tais ferramentas não resolveria a equação. Ocorreu-me a existência de variáveis preliminares a serem determinadas e investigadas para que se pudesse, em momento posterior, discutir estratégias de mídia. Essas variáveis, a vivência institucional mostrou, diziam respeito ao condicionamento dos residentes e dos funcionários das comissões previamente ao contato entre ambos os grupos.

Havia uma questão relacional a ser tratada e uma predisposição para certo atrito na comunicação indivíduo-indivíduo. Nesse momento, percebi que deveria compreender as nuances da relação dos alunos com suas comissões e uma boa forma de iniciar tal feito seria investigar como esses residentes percebiam subjetivamente suas comissões de residência. Aquela pesquisa (doravante denominada pesquisa originária) passou a se voltar, então, para a coleta de informações, junto aos residentes, que subsidiassem melhor compreensão sobre a relação e para futuras ações comunicacionais. A pesquisa, de nome “Comunicação Efetiva com um Grupo de Residentes Médicos e Multiprofissionais de um Hospital Público”, registrada sob CAAE 60508322.2.0000.5327, de pesquisador responsável Francisco Arsego de Oliveira e pesquisador discente Lucas de Moura Leal, foi realizada entre abril de 2022 e abril de 2023 e obteve, mediante entrevista semiestruturada, relatos de 14 residentes da organização. Foi a partir daquele trabalho que sobrevieram os relatos analisados neste TCC, uma vez que o compartilhamento dos dados coletados naquela pesquisa foi devidamente autorizado (conforme documento juntado em Anexo C). Assim, surge o presente escrito, com intuito de aprofundar a

¹ Comissão de Residência Médica (Coreme) e Comissão de Residência Integrada Multiprofissional e Uniprofissional em Saúde (Coremu).

discussão e análise daqueles dados em cotejamento com teóricos da comunicação organizacional.

Diga-se, nesta oportunidade, que, para qualquer organização - constituída, em sua unidade básica, de indivíduos - é imprescindível compreender as complexas relações humanas que se desdobram em seu interior, a fim de assegurar a saúde institucional (Oliveira, 2018). A partir desse recorte, é possível visualizar não apenas como os esforços aqui produzidos se direcionam para beneficiar diretamente a relação entre residentes e HCPA, mas como podem, indiretamente, através da otimização das relações internas no hospital, contribuir para um melhor funcionamento dos serviços instrumentalizados pelos residentes. Destarte, ao direcionar os holofotes para a dimensão humana da comunicação organizacional (Kunsch, 2012) dentro de um hospital público que desempenha papel essencial no funcionamento do Sistema Único de Saúde no estado, podemos colher benefícios em relação à saúde não apenas da instituição como um todo, mas dos próprios residentes, que poderão ter seus pontos de vista considerados. Em face disso, podem beneficiar-se, indiretamente, os públicos externos atendidos pela organização ao ser-lhes ofertado um serviço melhor integrado internamente.

Epistemologicamente, este trabalho vê razão de ser pela não identificação, dentro do período focalizado, de pesquisas realizadas detidamente sobre a relação entre instituições hospitalares e seus residentes. Foram buscadas, em novembro de 2022, as palavras-chave "Comunicação Organizacional", "Relacionamento Organizacional", "Conflito Organizacional", "Percepções", "Hospital", "Instituição de Ensino", "Residentes", "Alunos", "Posicionamento" e "Hospital de Clínicas de Porto Alegre" no Banco de Teses e Dissertações da Capes, na Biblioteca Brasileira de Teses e Dissertações e no repositório da UFRGS, assim como nos anais dos congressos da Intercom e da Abrapcorp. Inicialmente, o levantamento focalizou 5 anos de produção acadêmica (2017-2021), período que teve de ser ampliado para 10 e, posteriormente, para 20 anos (2002-2021), para que fosse suficientemente esboçado o estado da arte. Identificaram-se 23 trabalhos, dos quais 2 TCCs, 15 artigos, 5 dissertações e 1 tese que se relacionam com o recorte desta pesquisa. Entre eles, mais se aproximam dos interesses deste estudo as contribuições de Baldissera, (2004, 2007, 2008, 2009), Kunsch (2006, 2012) e Marques e Mafra (2013, 2014), pois permitem, em sinergia, o diálogo entre os conceitos centrais de nosso estudo - comunicação, identidade e diálogo organizacionais.

Havendo se originado de uma pesquisa-irmã (a pesquisa originária), cujo objetivo foi otimizar a comunicação com os residentes, este Trabalho de Conclusão de Curso partiu da percepção de que, paralelamente à implementação de ações de comunicação requisitadas para aquele esforço, seria desejável compreender o estado atual da comunicação entre comissões e

residentes e as tensões envolvidas. Coloquei-me, como questionamento prévio a este TCC, o sentimento nutrido pelos residentes sobre sua comissão de residência e, então, quais seriam as percepções dos alunos em relação ao *complexus* da identidade (Baldissera, 2007, p. 229) de sua comissão. Além disso, devido ao conteúdo de algumas falas coletadas na pesquisa originária, foi percebida a importância, nesta construção, do aspecto humano das relações. Com base nesse processo, tendo em conta o viés da dimensão humana da comunicação organizacional (Kunsch, 2012), surgiu a questão: como os residentes do HCPA percebem a identidade corporativa das comissões de residência?

Lançamos, aí, como *objetivo geral*, analisar a identidade corporativa das comissões de residência médica e uni e multiprofissional em saúde do HCPA perante seus alunos a partir das perspectivas dialógicas da estratégia, argumentação e resistência (Marques; Mafra, 2013). Para sua consecução, definimos os seguintes *objetivos específicos* o a) estabelecer bases teóricas para a conceituação e articulação entre comunicação, diálogo e identidade organizacional; b) analisar as percepções individuais dos residentes acerca de sua Comissão através dos relatos colhidos em pesquisa anterior; c) delinear as identificações experienciadas pelos alunos residentes sobre Coreme e Coremu.

Com o escopo de analisar os dados obtidos, são mobilizados os conceitos de comunicação organizacional, identidade organizacional, relacionamento e diálogo organizacional. Relativamente à comunicação organizacional, partimos da concepção de comunicação como algo inerente à própria natureza da instituição. Adotamos, pois, a perspectiva de uma comunicação relacional, estabelecida entre indivíduos, departamentos, unidades e organizações (Kunsch, 2006, p. 168).

Ademais, são muito caras a este estudo as noções de organização comunicante, organização comunicada e organização falada, trazidas por Baldissera (2009) sob o prisma da perspectiva da complexidade (a partir, sobretudo, de Morin). O autor subdivide a comunicação organizacional nessas três dimensões e afirma sua existência em uma interdependência sempre tensionada (Baldissera, 2009, p. 05). Toca o nosso interesse, especialmente, a tensão entre a organização comunicada e comunicante, da qual decorre, mormente, a complexificação trazida pelas múltiplas identificações produzidas, no interior da instituição, acerca da mesma.

Sobre o aspecto da identidade organizacional, serão acionados conhecimentos professados por Stuart Hall (2006) referentes à complexificação da ideia de identidade, que tem passado, desde a modernidade tardia, por um processo de fragmentação. O autor nos ensina que essa descentração ou deslocamento pinta-nos uma paisagem cultural mais instável, dinâmica,

sempre evanescente, o que conduz ao instigante questionamento de como se porta esse fator da multiplicidade das identificações quando pensamos as organizações.

Para auxiliar-nos na busca por chão comum, recorremos a Baldissera e seus escritos, os quais nos legam o entendimento da identidade como um *complexus*² de identificações, abarcando a noção de descentralização. A esse propósito, o autor caracteriza tal *complexus* como a tessitura ou força que reúne os vários *eus* possíveis de um sujeito ou, para nosso *telos*, de uma organização (ou parte dela) e reflete sobre o trabalho da comunicação no “(re)tecer” da identidade organizacional (Baldissera, 2007, p. 03).

Articulam-se as construções supracitadas com estudos de relacionamento e diálogo organizacional, com expoente em Marques e Mafra (2013 e 2014). Os autores trazem à luz questões importantes para nosso desempenho neste estudo como aquelas relativas à inerente conflituosidade no diálogo, e que as organizações não podem prescindir do dissenso para a construção de meios mais funcionais de operar. Dever-se-ia, assim, aproximar-se da inevitável heterogeneidade e abraçar a tensão como mecanismo de transformação. É claro que se espera, por bem, que as transformações venham para melhorar as condições organizacionais, mas os degraus a serem galgados até lá podem nem sempre aparentar melhoria e, por certo, não são de fácil escalada.

Marques e Mafra lançam, igualmente, a necessidade de reconhecer a “destituição do lugar de centralidade das estratégias de comunicação” (Marques; Mafra, 2013, p. 85) nas organizações. Tomam importância, aí, outros espaços que, em confluência, viabilizam o diálogo efetivo. A esse título, os autores elencam (além de) a) o lugar da estratégia, (também) b) o lugar da argumentação e c) o lugar da resistência, a partir de cuja relação o diálogo poderia operar como instância de humanização.

Aprofundando-se na realidade observada pela pesquisa originária, o presente trabalho analisa o material obtido com as entrevistas à luz de teoria pertinente em formato exploratório (Gil, 2008) e basea-se em análise qualitativa (Bauer; Gaskell, 2017), conforme técnica delineada por Yin (2016). A análise é lastreada nos conceitos de comunicação, relacionamento, diálogo e identidade organizacionais, estes, obtidos a partir de pesquisa bibliográfica realizada segundo as quatro etapas descritas por Stumpf (2005). Em posse dos dados e análise descrita, será possível melhor compreender a identidade organizacional das comissões segundo os residentes, respondendo o problema de pesquisa.

² *Complexus* é entendido como aquilo que é tecido em conjunto (BALDISSERA, 2009 apud Morin).

O estudo está dividido em seis capítulos, iniciando com as explanações pertinentes acerca da realidade analisada (capítulo 2), com a descrição das comissões de residência segundo seus regimentos (itens 2.1 e 2.2), da experiência institucional dos alunos (item 2.3) e, sumariamente, dos pontos de contato estabelecidos pelas comissões (item 2.4). A seguir, deitam-se as bases teóricas para a análise (capítulo 3), perpassando as noções de Kunsch (2006 e 2012) acerca das dimensões da comunicação organizacional - instrumental, estratégica e humana – e de Baldissera (2009), com as noções de organização comunicada, comunicante e falada (item 3.1); as reflexões de Marques e Mafra (2013 e 2014) a respeito do papel do diálogo como instância de humanização nas instituições (item 3.2) e, por fim, as discussões de Baldissera (2004 e 2007) sobre identidade corporativa (item 3.3).

Estabelecida a fundação teórica, passamos à análise (capítulo 4). Após a explicação da metodologia de pesquisa (item 4.1) a análise foi organizada em quatro categorias (item 4.2) assumidas a partir da teoria, quais sejam – a dimensão da estratégia (item 4.2.1), abordando a percepção sobre a estratégia comunicacional das comissões; a dimensão da argumentação (item 4.2.2), estudando o que percebem os alunos sobre os espaços para o diálogo ou falta deles; a dimensão da resistência (item 4.2.3), versando sobre as diferentes formas de resistência à alteridade exercidas por ambos os polos da relação (instituição e alunos) e a dimensão das identificações (item 4.2.4), que avalia as informações discutidas até então a nível de identificação que perpassa alunos, comissões e instituição como um todo. Por fim, são tecidas as últimas considerações (capítulo 5), que traz reflexões remanescentes acerca dos resultados, limitações do trabalho e possibilidades de aprofundamento, e são registradas as referências bibliográficas (capítulo 6).

2. AS COMISSÕES DE RESIDÊNCIA, OS RESIDENTES MÉDICOS E UNI E MULTIPROFISSIONAIS

A esta seção cumpre a explanação inicial acerca dos polos da relação estudada. Passamos, então, a pormenorizar aspectos pertinentes sobre Coreme e Coremu, os residentes e a relação entre os grupos. O capítulo está organizado em quatro tópicos, que abordam, respectivamente: (item 2.1) a definição e informações essenciais da residência médica e da Coreme; (item 2.2) a definição e informações essenciais da residência multiprofissional e da Coremu; (item 2.3) *insights* sobre a experiência de residentes médicos e multiprofissionais ao adentrarem a residência e sobre distinções entre suas vivências e (item 2.4.) as formas basais de comunicação realizadas entre comissões e residentes, bem como destes entre si. A descrição histórico documental feita neste capítulo se apoiou em pesquisa documental (legislações e regimentos cujas fontes seguem identificadas em notas de rodapé), além da própria experiência institucional no HCPA como pesquisador bolsista de graduação abril de 2022 e abril de 2023.

2.1. Residência Médica do HCPA e a Coreme

Segundo o Regimento Interno da Residência Médica do HCPA, esta é uma forma de pós-graduação e tem como objetivo a qualificação de profissionais nas áreas médicas baseada no treinamento em serviço. No HCPA, a residência médica se encontra dividida em 45 Programas de Residência Médicas (PRM) com diversas especialidades, separados em cinco grandes áreas (clínica médica, cirurgia geral, pediatria, ginecologia e obstetrícia e saúde coletiva), cujo ingresso se dá via avaliação própria da instituição. Os Programas totalizaram, ao término do período de 2021 (a que se refere o último Relatório de Gestão emitido ao tempo deste escrito), 558 residentes médicos e contam com cerca de 260 ingressantes a cada ano. As áreas de especialidade são: Anestesiologia, Cirurgia Cardiovascular, Cirurgia Geral, Clínica Médica, Dermatologia, Genética Médica, Infectologia, Medicina de Emergência, Medicina de Família e Comunidade, Medicina do Trabalho, Medicina Física e Reabilitação, Medicina Intensiva, Medicina Nuclea, Neurocirurgia, Neurologia, Obstetrícia e Ginecologia, Oftalmologia, Ortopedia e Traumatologia, Otorrinolaringologia, Patologia, Patologia Clínica – Medicina Laboratorial, Pediatria, Psiquiatria, Radiologia e Diagnóstico por Imagem, Radioterapia, Cardiologia, Cirurgia de Cabeça e Pescoço, Cirurgia do Aparelho Digestivo, Cirurgia

Pediátrica, Cirurgia Plástica, Cirurgia Torácica, Cirurgia Vascular, Coloproctologia, Endocrinologia e Metabologia, Gastroenterologia, Geriatria, Hematologia e Hemoterapia, Mastologia, Nefrologia, Nutrologia, Oncologia Clínica, Oncologia Pediátrica, Pneumologia, Reumatologia e Urologia.

A Coreme é ponto de contato comum com a instituição para os diferentes PRMs no HCPA e configura-se como instância auxiliar da Comissão Nacional e da Comissão Estadual de Residência Médica³. Localizemos as comissões na estrutura organizacional:

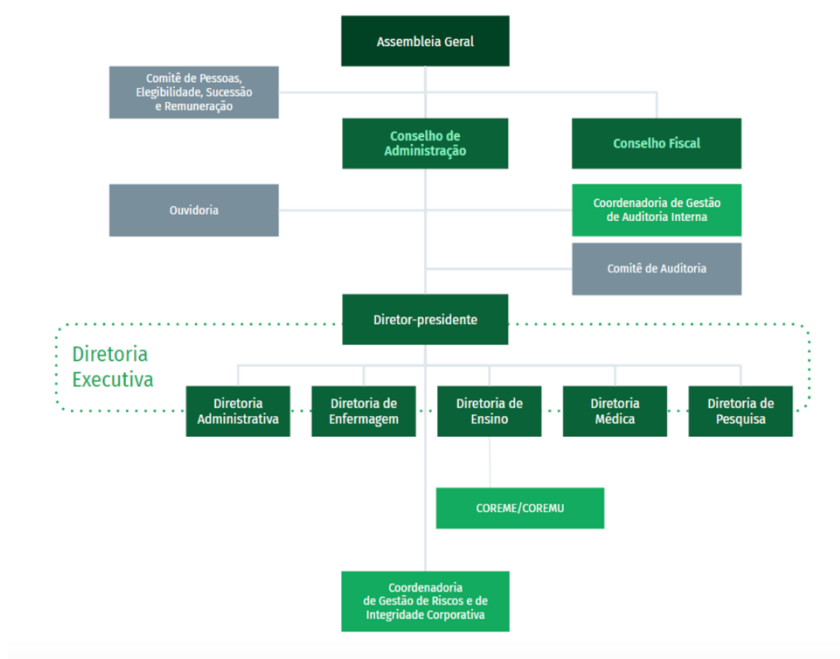


Figura 1: (Fonte: HCPA, 2023)⁴

A Comissão encontra-se vinculada à Diretoria de Ensino - DENS⁵, que realiza a integração entre ensino técnico, graduação, extensão e pós-graduação em sentido estrito e amplo e que está vinculada diretamente à presidência do hospital⁶. O regimento da DENS estabelece a COREME como órgão de execução e assessoramento da Diretoria de Ensino⁷ e determina seu regimento através de regimento interno⁸. É nesse último

³ Art. 3º, Regimento Interno da Residência Médica.

⁴ Disponível em <https://www.hcpa.edu.br/institucional/estrutura-organizacional>

⁵ Art. 3º, II, Regimento Interno da Diretoria de Ensino⁵,

⁶ <https://www.hcpa.edu.br/ensino/o-ensino-no-hcpa>

⁷ Art. 7º, II, Regimento Interno da Diretoria de Ensino.

⁸ Art. 12, Regimento Interno da Diretoria de Ensino.

documento, o Regimento Interno da Residência Médica (RIRM), que a COREME tem sua constituição e atribuições especificadas.

Em seu Art. 1º, o RIRM lança, como objetivo da Residência Médica, proporcionar a qualificação médica na forma de treinamento em serviço⁹ e a Comissão, desta feita, é constituída no sentido de instrumentalizar a persecução desse fim através da coordenação e supervisão das atividades dos PRMs¹⁰. A regulação estabelece uma constituição de caráter multilateral, com um coordenador (médico) e um vice-coordenador (médico), um representante do HCPA (médico) e um representante docente e discente para cada uma das grandes áreas (Clínicas Médica, Cirúrgica, Obstétrica, Pediátrica, Psiquiátrica e Medicina Social)¹¹, sendo o último ato nomeatório do ano de 2020¹².

Mesmo sem citar expressamente a resolução do MEC e os objetivos de coordenação e supervisão, o RIRM estabelece – de forma bastante ampla - que compete à Coreme, na figura do seu coordenador, *administrar* a Residência Médica no HCPA¹³. Além da letra aberta utilizada, o artigo que estabelece as funções da coordenadoria apresenta rol exemplificativo, visto que permite ao coordenador o “exercício de outras atribuições [...] que venham a ser implantadas”¹⁴. Diga-se, ainda, que cabe à coordenação o exercício do poder disciplinador e a representação, perante a vice-presidência médica, contra irregularidades ou atos de indisciplina de médicos residentes¹⁵.

De outro lado, encontramos a representação do polo discente da relação, que tem suas competências lançadas em artigo que merece integral transcrição.

Art. 8º - Compete aos representantes dos médicos residentes:
 I - representar os médicos residentes nas reuniões da Coreme;
 II - auxiliar a Coreme na condução dos programas de Residência Médica; e
**III - mediar a relação entre os médicos residentes e a Coreme.
 (grifei)**

Vemos, então, com fulcro nas regulações trazidas, que, a partir do comando primeiro do Ministério da Educação, o HCPA grava – de forma bastante ampla - as competências da Comissão e seus integrantes, em que pese a importância do órgão para

⁹ Art. 1º, Regimento Interno da Residência Médica.

¹⁰ MEC Res. 04/78, Art 5º, “a”.

¹¹ Art. 2º, I a XIII, Regimento Interno da Residência Médica.

¹² Ato n. 240/2020, Presidência HCPA.

¹³ Art. 5º, XI, Regimento Interno da Residência Médica.

¹⁴ Art. 5º, IX, Regimento Interno da Residência Médica.

¹⁵ Art. 5º, III, Regimento Interno da Residência Médica.

a Residência. É, contudo, a partir destes curtos textos normativos que a COREME, em sua discricionariedade, age e vê suas ações recebidas e, então, percebidas pelos discentes.

2.2 A Comissão de Residência Multiprofissional e Profissional em Área da Saúde (Coremu)

A Comissão Nacional de Residência Multiprofissional, submetida ao Ministério da Educação, fica instituída a partir do ano de 2005, com a Lei 11.129¹⁶. A organização e fixação de atribuições das Coremus de cada hospital veio apenas 10 anos mais tarde, com a Resolução número 1, de 21 de julho de 2015¹⁷, do MEC.

Nos termos da resolução, fica instituída, pelo art. 1º, a obrigatoriedade das Coremus para todos os hospitais que ofertem programas de residência em área profissional da saúde na modalidade multiprofissional e uniprofissional. O art. 2º da resolução estabelece, como funções das Coremus:

- a) Coordenação, organização, articulação, supervisão, avaliação e acompanhamento de todos os Programas de Residência em Área Profissional da Saúde nas modalidades multiprofissional e/ou uniprofissional da instituição proponente.
 - b) Acompanhamento do plano de avaliação de desempenho dos profissionais de saúde residentes.
 - c) Definição de diretrizes, elaboração de editais e condução do processo seletivo de candidatos.
- § 1º A COREMU será responsável por toda a comunicação e tramitação de processos junto à Comissão Nacional de Residência Multiprofissional em Saúde - CNRMS.
- § 2º A COREMU deverá funcionar de forma articulada com as instâncias de decisão formal existentes na hierarquia da instituição.
- § 3º A COREMU deverá funcionar com **regimento próprio**, garantidos divulgação e critérios de publicidade. (Resolução 01/2015, MEC) (**grifei**)

Como se percebe, de forma análoga à Coreme, as funções da Coremu consistem na coordenação e supervisão do processo das residências, bem como na interface a ser realizada com a Comissão Nacional, além de funções disciplinares. Já no art. 3º, a resolução pormenoriza o colegiado a constituir a Coremu, elencando seus membros:

- a) Um coordenador e seu substituto, que responderão pela comissão, escolhidos dentre os membros do corpo docente-assistencial dos Programas de Residência em Área Profissional da Saúde da instituição proponente.
- b) Os coordenadores de todos os programas de Residência em Área Profissional da Saúde da instituição proponente, assim como seus eventuais substitutos.
- c) Representante e suplente de Profissionais de Saúde Residentes de cada programa de Residência em Área Profissional da Saúde, escolhidos entre seus pares.

¹⁶ https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2004-2006/2005/lei/111129.htm

¹⁷ <https://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=22/07/2015&jornal=1&pagina=16&totalArquivos=80>

- d) Representante e suplente de tutores de cada programa de Residência em Área Profissional da Saúde, escolhidos entre seus pares.
- e) Representante e suplente de preceptores de cada programa de Residência em Área Profissional da Saúde, escolhidos entre seus pares.
- f) Representante do gestor local de saúde. (Resolução 01/2015, Art. 3º, MEC)

Importante dizer, também, que a resolução atribui um poder extra aos hospitais na constituição das Coremus:

§1º Poderão compor a COREMU **outras representações**, a critério da instituição, definidas em seu regimento interno. (Resolução 01/2015, art. 3º, MEC) **(grifei)**

Diga-se que cada Coremu deverá ter um cronograma anual de reuniões, com frequência mínima bimestral. Tais encontros deverão ter publicização prévia das pautas, registro e a disponibilização do conteúdo em forma de atas (Art. 5º, Res. 01/2015, MEC). Resgatemos, ainda, que o Art. 2º, § 3º estabelece a necessidade de um regulamento interno para o funcionamento das Coremus. Para o HCPA, tal regulação sobreveio na forma do Regimento Interno dos Programas de Residência Multiprofissional e em Área Profissional da Saúde (RIRMAPS)¹⁸.

Segundo essa regulação, as residências Multiprofissional em Saúde (RIMS) e em Área Profissional da Saúde do HCPA se configuram como forma de pós-graduação *lato sensu*, destinam-se às profissões que integram a área da saúde e têm como objetivo a qualificação de profissionais nas áreas médicas baseada no ensino em serviço (Art. 1º). Os Programas de Residência encontram-se organizados em áreas de atuação no âmbito de atenção à saúde e gestão do SUS, organizados segundo uma lógica de rede, cuja prática é norteadada pelo princípio da interdisciplinaridade, integrando conhecimentos e práticas de diferentes profissões (art. 30). Há 13 Programas, com duração de 2 anos (art. 29) e jornadas de 60 horas semanais. Estes totalizaram, ao término do período de 2021 (a que se refere o último Relatório de Gestão), 107 residentes, contando com cerca de 67 ingressantes a cada ano. O ingresso se dá por avaliação própria da instituição. Os PRs são Adulto Crítico, Atenção Cardiovascular, Atenção Integral ao Paciente Adulto Cirúrgico, Atenção Integral ao Usuário de Drogas, Atenção Materno Infantil, Atenção Primária à Saúde, Controle de Infecção Hospitalar, Onco-Hematologia, Saúde da Criança Saúde Mental, Análises Clínicas, Enfermagem Obstétrica e Física Médica. A atuação nos

¹⁸https://www.hcpa.edu.br/downloads/pgi016_regimento_interno_residencia_medica_multiprofissional_site.pdf

campos se dá através de profissionais do serviço social, da psicologia, da fisioterapia, física médica, educação física, farmácia, fonoaudiologia, nutrição e terapia ocupacional.

Assim como a Coreme, a Coremu é instância de caráter deliberativo (art. 5º) e se encontra vinculada ao GENS (art. 4º), sendo ponto de contato comum com a instituição para os diferentes PRs. Devido à natureza multidisciplinar da atividade, a Coremu possui constituição distinta da Coreme, devendo ser formada por um coordenador (indicado pelo coordenador do GENS), um vice-coordenador (indicado em conjunto pelos coordenadores da Coremu e do GENS), um coordenador de cada PR, um representante de cada área profissional, dois representantes discentes escolhidos por seus pares (um do primeiro e um do segundo ano da residência), um representante dos tutores, um representante dos preceptores, dois representantes das chefias dos núcleos profissionais da RIMS e um representante docente vinculado à UFRGS, um representante do Gestor Municipal de Saúde e um representante do Controle Social, todos com mandados de dois anos e possibilidade de três reconduções (art. 6º). Como se vê, para a constituição do órgão, foi considerada a ampla gama de profissionais envolvidos e representações de interesse necessárias.

2.3 A experiência de residentes médicos, uni e multiprofissionais no HCPA

Sobre os residentes, é essencial compreendermos aquilo que pode ser extraído já da experiência em abstrato desde o ingresso nos PRs. É realidade compartilhada entre os Programas de Residência do HCPA que, uma vez admitidos na instituição, os alunos passem por um processo de acolhimento mais geral. Nesse momento, o grande grupo dos residentes recebe as boas-vindas e indicações básicas por parte da Presidência Médica, das comissões de residência e outros setores, como a própria Coordenadoria de Comunicação. Desde o ano de 2021, esse evento tomou lugar virtualmente, devido às medidas de segurança em face da pandemia de COVID-19, o que pode ter contribuído para uma sensação de maior distanciamento tanto para a instituição quanto para os residentes. Demarque-se que, como PRs têm períodos de 2 e 3 anos (excluindo-se subespecialidades), os alunos cujas entrevistas foram concedidas à pesquisa original realizada sob coordenação do HCPA, ao início de 2023, são exatamente aqueles residentes que ingressaram nos anos de acolhimento virtual (2021 e 2022), com exceção de alguns residentes de terceiro ano, que foram acolhidos em 2020, presencialmente, logo antes da implantação das medidas de combate à COVID-19.

Após o primeiro contato como grupo geral, os residentes partem para suas áreas específicas e é aí que tudo se separa. Cada Programa representará, a partir de então, uma realidade singular para seus residentes, que pode se distinguir de outras radicalmente. De modo geral, o residente deixa o acolhimento e se encaminha à área para a qual está designado para trabalhar naquele dia específico, juntando-se ao grupo de colegas em mesma situação. Há, então, breves explicações sobre dúvidas pontuais remanescentes por parte dos preceptores responsáveis no dia e segue-se para o serviço. É a partir daí que o residente passa a conhecer seu dia a dia no hospital e os companheiros com quem divide suas responsabilidades.

Todos os Programas demandam, formalmente, até 60 horas de trabalho por semana. Como essas horas serão empregadas, é de regulação de cada PR. Para tecermos uma breve comparação entre algumas dessas realidades, tomemos as grandes áreas de Medicina Social e Clínica Médica. No contexto de um dia de trabalho, determinado residente da Medicina de Família e Comunidade – especialidade cujo labor consiste em cuidar das pessoas, famílias e comunidade, no âmbito da atenção primária – passará suas horas atendendo pela manhã e pela tarde na Unidade Básica de Saúde Santa Cecília, a não ser que esteja passando por algum estágio externo à UBS. Nesta, o residente realizará atendimentos dos mais variados tipos, como pré-natal, puericultura, acompanhamento de doenças crônicas, rastreamento, saúde mental, pequenos procedimentos ambulatoriais, entre outros, englobando um cuidado amplo à pessoa. Além disso, haverá um turno de aula por semana, que pode ser na modalidade EAD.

De outro lado, um residente da Medicina Interna (ou Clínica Médica) – cujas funções giram em torno dos cuidados com os pacientes internados das múltiplas áreas clínicas – tem uma rotina diária de examinar esses pacientes e planejar as condutas (a curto e longo prazo). Ainda, esses profissionais passam pelo atendimento no Pronto Socorro, atendendo uma miscelânea de todas as áreas e diagnosticando sumariamente o problema a ser resolvido e, ora resolvendo-os de mão própria, ora encaminhando os casos para especialistas. Na evolução do Programa, os residentes passam a ter uma imersão maior e detalhada com todas as áreas de subespecialidades clínicas.

Junto da variedade das rotinas, pode-se vislumbrar, carrega-se uma gama de distintos pontos e momentos de contato com a instituição e, para nosso interesse, com a Coreme e a Coremu. Essas coordenadas podem variar de muito escassas, a ponto da relação passar quase despercebida para o aluno, até consideravelmente constantes (de acordo com hábitos e necessidade do residente). Para todos os Programas, todavia, pode-

se dizer que as rotinas são bastante atarefadas, de modo que devemos considerar a variável (falta de) tempo, principalmente para assuntos que o aluno considere triviais.

É bastante comum que o aprendizado dos residentes ocorra baseado em um sistema de rotação em obrigações para com diferentes funções ou áreas menores dentro da área de especialização. Nesses movimentos internos dos Programas, os alunos têm a oportunidade de entender o quadro maior de funcionamento da sua prática e relacionar-se com seus colegas em diferentes grupos por vez, desenvolvendo a noção do diálogo entre os níveis de atenção em saúde (primário, secundário e terciário). Internamente, conhecerão a figura dos coordenadores do seu PR, assim como dos preceptores e tutores. Além disso, a depender da área de especialização, trabalharão em maior ou menor contato com as mesmas figuras de outras áreas médicas, bem como alunos, professores e outros tipos de colaboradores dos serviços (e residências) multiprofissional em saúde e uniprofissional em área da saúde como um todo. É nesses dois últimos grupos que encontramos profissionais da enfermagem, psicologia, fisioterapia, serviço social, entre outros, atuando em sinergia com as áreas médicas para promover um atendimento integral aos usuários do Sistema Único de Saúde.

2.4 As iniciativas de comunicação das comissões de residência do HCPA

Naturalmente, no campo da Comunicação, é de extrema relevância examinar como essa relação instituição-residentes e os processos comunicacionais aí envolvidos se configuram no caso a caso. Fazê-lo, a fim de identificar fatores atuantes, como se comportam, eventuais pontos de tensão e desafios é, pois, produzir subsídios para promover a saúde do ambiente organizacional (hospitalar). Busquemos, agora, compreender em que termos se localiza a relação Coreme/Coremu-residentes no campo da comunicação organizacional e a importância do exame concreto, englobando os múltiplos pontos de vista.

Uma vez que a função das comissões é a salvaguarda dos processos que envolvem as residências, estas devem se manter em constante contato com os alunos. No dia a dia, esse contato é estabelecido, mormente, via e-mail institucional e presencialmente na sala da Comissão, quando algum residente se dirige ao local para apresentar eventual demanda. O fluxo de informações ocorre predominantemente de forma unilateral, com a Comissão buscando o envio efetivo de informações pertinentes à residência aos alunos.

Além dos meios citados, há, ainda, a intranet do HCPA, acessível a todos devidamente registrados nos sistemas do Hospital, e a comunicação realizada através da

Coordenadoria de Comunicação, que participa na produção de material gráfico, além de planejamento e execução de eventos. Em que pese haja reuniões periódicas internas dos Programas, a Coreme, até a data de realização dessa pesquisa, não participa dos encontros. Os residentes uni e multiprofissionais, por sua vez, organizam-se nos chamados “Coletivões” – reuniões periódicas de alunos para cuidar de questões sensíveis a suas práticas e necessidades gerais. A Coremu participa desses eventos caso seja requisitada sua presença. Recentemente, as comissões mudaram sua localização do Bloco A para o Bloco C do hospital, de forma a ficar fora da área de circulação de muitos dos Programas.

O conteúdo dos e-mails enviados pelas comissões para os residentes pode ser classificado em duas categorias. A primeira é a de (a) conteúdos da residência, categoria que consiste dos e-mails sobre questões do dia a dia das residências, como avisos gerais - prazos, alterações que afetem a prática dos serviços etc. Embora esses conteúdos sejam relativos à residência, não há segmentação de públicos específicos de cada residência para que cada aluno receba apenas informações que lhe pertinem. Todos os residentes recebem, dessa forma, conteúdos relativos a todas as especialidades e áreas de atuação. A segunda categoria de e-mails será aqui denominada de (b) conteúdos institucionais, que engloba informativos gerais do hospital, não necessariamente ligados às residências, e conteúdos de promoção (posicionamento) do hospital como organização.

Ao longo do ano vivenciado na instituição, observaram-se, como iniciativas de comunicação das comissões com os residentes, para além das reuniões previstas nos regulamentos e dos e-mails, a própria realização da pesquisa originária, além do Fórum das Residências, evento realizado ao término do ano de 2022 e que visou oportunizar aos residentes a exposição de questões sensíveis a suas vivências nos Programas.

3. DA DIMENSÃO HUMANA DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL, DIÁLOGO E IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

Cumpramos a este capítulo deitar as bases teóricas por cujas lentes será examinada a relação estudada. Iniciaremos esta parte da exposição compreendendo três importantes dimensões da comunicação organizacional, segundo Kunsch (2006, 2012) – dentre as quais destacamos a dimensão humana - e três níveis de análise comunicacional das organizações, conforme Baldissera (2009). Em seguida, para benefício de nosso avanço na perspectiva da dimensão humana, exploraremos o tema do diálogo nas instituições por via dos escritos de Marques e Mafra (2013), para, por fim, armados dos conceitos expostos, adentrarmos o caro viés da identidade organizacional pela visão de Baldissera (2004, 2006, 2007, 2008, 2009).

3.1 A comunicação organizacional e suas dimensões

Dissemos, anteriormente, que este estudo percebe seu objeto através da perspectiva de uma comunicação relacional. Isso se deve ao entendimento conceitual, corroborado pela imersão no contexto pesquisado, de que a comunicação se dá, em seu nível atômico, entre pessoas. São, pois, seres humanos que operam os processos diários relativos à Residência, ações que serão recebidas por outros seres humanos. E é nosso objeto, então, que recruta capital teórico que comporte sua natureza. Não por acaso, encontramos-nos em diálogo íntimo com palavras já ditas por Kunsch (2006), para quem o ponto de partida para a análise da comunicação nas organizações reside em compreender que esta se dá entre seres humanos, cuja condição de existência vê na *multiplicidade* de perspectivas destino inescapável (Kunsch, 2006, p. 169). Acerca do tema:

quando se fala em comunicação organizacional, temos que primeiramente pensar na comunicação humana e nas múltiplas perspectivas que permeiam o ato comunicativo no interior das organizações. Esse é a nosso ver o ponto de partida quando se analisa essa modalidade comunicacional. Em primeiro lugar temos que pensar na comunicação entre as pessoas e que os seres humanos não vivem sem se comunicar. (Kunsch, 2006, p. 169)

Destacando essa multiplicidade de realidades, na sua obra, Kunsch dá proeminência à preocupação quanto à forma com que se relacionam as organizações com seus públicos no nível indivíduo-indivíduo. O atravessamento de nosso objeto por essa percepção inclui a necessidade de admitir que, ao tratarmos do ambiente interno de

convivência entre as comissões e os residentes, estamos falando – como dito – de uma vivência, na qual há a necessidade de se valorizar as pessoas em suas particularidades.

Em estudos de 2006, 2009 e 2010, bebendo em Wolton (2004), Kunsch elaborou uma divisão da comunicação organizacional em três dimensões. Ela as define como: a) *instrumental*, esta, funcional e técnica, voltada à transmissão de informações para viabilizar os processos de forma efetiva, ignorando aspectos mais subjetivos; b) *estratégica*, que engloba as ações comunicativas propriamente ditas, visando a eficácia dos resultados e assim é chamada porque planejada em alinhamento com os objetivos da organização (assemelha-se com a instrumental); e *humana*. Esta última, aduz a autora, diz respeito ao aspecto da troca em nível humano e da sua inescapabilidade. Traz, consigo, a necessidade de considerar as múltiplas perspectivas no ato de se comunicar (Kunsch, 2012, p. 271) e de valorizar, nesse processo, a pessoa humana com quem se trata.

Embora existentes de forma complementar, funcionando em um espectro, destacamos aqui o contraste entre uma organização mais focada nas dimensões instrumental e estratégica (técnica) e uma consciente da dimensão humana. Kunsch frisa tal oposição em apelo entoado por Wolton:

Como salvar a dimensão soberba da Comunicação, uma das mais belas do homem, aquela que o faz desejar entrar em relação com os outros, interagir com os outros, quando tudo está ao contrário, voltado para o sentido dos interesses? Como salvar a dimensão humanista da Comunicação, quando triunfa sua dimensão instrumental? Que relação existe entre o ideal da Comunicação, que atravessa os tempos e as civilizações transformando-a em um dos símbolos mais fortes da humanidade, e os interesses e ideologias do mesmo nome? (WOLTON, 2004, p.28 apud Kunsch, 2012, p. 270)

Em meio ao jogo entre a comunicação voltada aos interesses e fechada a reconsiderações e aquela que busca realmente uma relação no sentido do mútuo desenvolver, a autora afirma que, embora o entendimento das práticas comunicacionais das organizações tenham ultrapassado o mero repasse unilateral de informações e alcançado formas interativas e mais complexas, resta espaço para ser ocupado por uma comunicação que explore mais profundamente o *diálogo*, tema a ser abordado mais a diante. Esta última primará pela valorização das pessoas, considerando suas necessidades, pressões, angústias e pontos de vista. Há de se valorizar o ser humano no comunicar diário, evitando-se o “sufocamento” pela comunicação voltada para obter resultados (Kunsch, 2012, p. 271-272).

No presente trabalho, perceberemos a importância do *diálogo* para uma relação saudável e reciprocamente consciente das necessidades provindas da alteridade. Isso

estabelecido, utilizar-nos-emos do questionamento acerca da qualidade do relacionamento a nível humano para refletirmos sobre a possível identidade (que, veremos, não é una, mas, sim, possui carácter fragmentário) das comissões na visão dos residentes.

Antes que adentremos a esfera do diálogo, é necessário assentar, ainda, que comunicação é processo. Isso significa que ela está em constante movimento, eternamente vitalizada em um mecanismo de construção (e, leia-se, tensão) de sentidos (Baldissera, 2009, P. 116). Nesse ponto, Baldissera lega-nos importante contribuição.

Em sua construção de saber, o autor evade de um paradigma da simplicidade, que busca atribuir ao universo uma ordem lógica, desconsiderando o desordenado. A simplicidade, pois, deseja o uno e não o múltiplo, resgata Baldissera nos pensamentos de Morin (Baldissera, 2004, p. 30). Não. A comunicação deve ser vista, em realidade, pelo hemisfério oposto, através de um paradigma que a conceba em toda a sua compleição, em suas consonâncias e contradições, a fim de evitar o isolamento de suas partes constituintes e a esterilização do fator relacional, do qual brota tanta riqueza de aspectos. O autor encontra, então, sobretudo em Edgar Morin, construção que comporta suas intenções – o viés, ou paradigma, da complexidade.

À primeira vista, a complexidade é um tecido (complexus: o que é tecido em conjunto) de **constituintes heterogêneos inseparavelmente associados**: coloca o paradoxo do uno e do múltiplo. Na segunda abordagem, a complexidade é efectivamente o tecido de acontecimentos, acções, interacções, retroacções, determinações, acasos, que constituem o nosso mundo fenomenal (MORIN, 2001, p. 20 apud Baldissera, 2004, p. 31). **Grifei.**

Ao visualizar a comunicação nas instituições a partir do paradigma da complexidade o autor compreende que, no âmago de qualquer organização – campo em que se embatem e associam heterogêneas forças - existe uma desordem que lhe é própria. E é essa desordem mesma que opera uma regeneração dos ecossistemas organizacionais: da tensão vem a (re)criação. Também por conta disso, o autor aponta que nas organizações haverá, além das trocas comunicacionais intencionadas e permitidas por ela, algo do campo do não autorizado ou controlado, afinal, lidamos aqui com algo tão vivo quanto o próprio indivíduo (Baldissera, 2009, 117). Acerca disso, Baldissera expõe:

[Assumir a perspectiva da complexidade] Exige olhar para além das manifestações organizadas, aparentemente coerentes, de modo a atentar para, entre outras coisas: a dinamicidade organizacional; os processos que mantêm a organização distante do equilíbrio; o estado de incerteza e de permanente desorganização/(re)organização (tensões, disputas,

perturbações); a necessária interdependência ecossistêmica (outros sistemas e subsistemas); e os processos recursivos (Baldissera, 2009, p. 117).

O princípio da complexidade é, destarte, nosso visto para adentrar as fronteiras do universo da multiplicidade na comunicação, que Baldissera associa à metáfora visual de uma tecitura, formada por justos e intrincado cruzamentos. Nessa senda, a partir dos princípios elementares da perspectiva da complexidade (hologramático, recursivo, dialógico¹⁹), o autor é levado a distinguir três níveis em cada organização, quais sejam – a) *a organização comunicante*; b) *a organização comunicada* e c) *a organização falada*. Tal divisão transcende a visão da comunicação organizacional como meramente planejada, compreendendo, como veremos a seguir, a inescapável desordem que mais cedo citamos. Já falamos, o que ocorre no tecido da comunicação, é tensional. Verifiquemos, agora, a que concerne cada divisão.

A *organização comunicada* nomeia a esfera do autorizado, da comunicação planejada. Falamos daquilo que a organização “seleciona de sua identidade (conceito a ser explorado mais a diante) e, por meio de processos comunicacionais [...], dá visibilidade” (Baldissera, 2009, p. 118). Muito das informações que circulam nessa esfera tendem ao autoelogio (Baldissera, 2009, p. 118), à construção de um posicionamento institucional, que tem origem unilateralmente na organização. No entanto, cumpre lembrar mais uma vez, a instituição se constitui de indivíduos, aos quais é inescapável a comunicação. Dessa forma, há que se falar da esfera da *organização comunicante*, a organização que, como um todo, comunica-se dentro de si própria e com o ambiente externo. Importa, aqui, todo o processo comunicacional que ocorre quando alguém estabelece relação com a organização, englobando, também, aqueles processos não-autorizados e que acontecem a despeito de qualquer intenção da instituição (Baldissera, 2009, p. 118). É a organização em movimento voluntário e involuntário na criação de

¹⁹ Colaciono a descrição trazida por Baldissera (2009, p. 117): “O princípio dialógico compreende a “associação complexa (complementar, concorrente e antagônica) de instâncias necessárias ‘junto’ à existência, ao funcionamento e ao desenvolvimento de um fenômeno organizado” (MORIN, 2000a, p. 201); associa/une termos do tipo organização/desorganização, ordem/desordem, sapiens/demens, mantendo, assim, a dualidade no seio da unidade. De acordo com Morin (2001, p. 108), o princípio recursivo consiste em “processo em que os produtos e os efeitos são ao mesmo tempo causas e produtores daquilo que os produziu” – a sociedade constrói o sujeito que a constrói. O princípio hologramático contempla a ideia de que “a parte não somente está no todo; o próprio todo está, de certa maneira, presente na parte que se encontra nele” (MORIN, 2002, p. 101), sendo que parte e todo são ao mesmo tempo mais e menos.⁴ Essa discussão foi (re)apresentada em trabalhos anteriores (Baldissera, 2004, 2008a, 2008b e 2009).”

sentidos. Sobre esse ponto, lembremos: “Importa observar que assim como existem intenções no polo da produção e proposição também existem intenções nos interlocutores” (Baldissera, 2009, p. 118). E são esses processos muitas vezes involuntários que contribuem (e compelem) para a própria regeneração da esfera da organização comunicada, que deve trabalhar com a certeza da tensão e a possibilidade (quase certa) da contradição. Assim, dá-se liga a um processo dialógico e recursivo (pois se retroalimenta) que evidencia o devir próprio à vida nas organizações.

Há que se falar de uma última esfera - a da *organização falada*. Esta se caracteriza como processo comunicacional indireto, que se realiza fora do ambiente da organização, mas a ela diz respeito. Podemos pensar, por exemplo, em conversas de membros da organização com seus familiares e amigos e, até mesmo, entre colegas em um ambiente externo à empresa (Baldissera, 2009, p. 119). Não esqueçamos, por fim, que cada indivíduo a se relacionar com a organização tem sua própria cultura e que, nos processos informais, onde o poder de influência da organização é menos intenso, essas individualidades podem se manifestar com mais força (Baldissera, 2009, p. 119) e menor receio pelas consequências – um ponto a ser observado pela instituição para aferir a efetividade de suas comunicações formais e planejar futuros movimentos.

Cada um desses níveis não opera senão em constante diálogo com os outros dois, relação em que autorizado e não autorizado se conversam, ordem e desordem coexistem. Para operarmos, contudo, de maneira humanizada nesse campo, isto é, comprometendo-se com o valor da relação humana, será necessário empregar certos expedientes que manejem as situações de forma a gerar e regenerar elos saudáveis entre os indivíduos. Sigamos, então, ao encontro de uma poderosa ferramenta nessa empreitada: o diálogo.

3.2. Sobre diálogo e humanização nas relações organizacionais

[...] o contexto organizacional, apesar de ser constituído pelas interações sociais, pelo uso comunicacional da linguagem e pelos discursos, não pode ser apreendido fora de tensões de poder e desigualdades que interferem no modo como o diálogo opera e funciona em tal contexto. (Marques; Mafra, 2014, p. 3)

Vimos que comunicação é processo e que esse processo é marcado pela tensão, que o retroalimenta e o mantém em constante regeneração. Assim o é, como explanado, em uma organização. Uma vez reconhecida essa realidade, de nada adianta olhar para os públicos (internos) sem reconhecer que aquilo que se vê é um conjunto totalmente heterogêneo, que honra as individualidades operantes no *complexus*. Diante disso, para

que se conheçam as particularidades dos sujeitos e valorize-se a pessoa humana, torna-se necessária a abertura de campos de contato, ocasiões de diálogo. E diga-se, agora já por óbvio, que esse diálogo, por natureza, será dissensual, conflitivo.

Em sua abordagem, Ângela Marques e Rennan Mafra (2013) ressaltam não desconsiderar a contribuição das construções teóricas – como as de Harwood Childs, Cândido T. de Souza Andrade, James E. Grunig e Roberto P. Simões – que, mesmo ora reconhecendo a inevitabilidade do conflito, veem, com relativa convergência, a harmonização e prevenção de crises como objetivo último do diálogo. Nessa visão, o diálogo seria engendrado no sentido da “convivência harmônica e consensual nos ambientes organizacionais” (Marques; Mafra, 2013, p. 84). No entanto, os autores acreditam que o lugar desse expediente nas organizações não seria o de harmonizar ou atenuar a tensão, mas promover um espaço efetivo de trocas, que *não pode* prescindir do dissenso (Marques; Mafra, 2014, p. 3). Não se deveria evitar o conflito. Parte-se do entendimento de que é a vazão dada a ele que possibilitará um novo estado de coisas mais funcional. Uma reorganização implica em “desarrumar a sala” por algum tempo. É preciso dar lugar ao conflito. Destaca-se, ainda, a assimetria que caracteriza o papel interlocutor (em nosso caso, os residentes médicos). Caminhando na esteira do que viemos expondo, os autores enxergam no diálogo meio para a humanização dos processos organizacionais, mas deve-se estar disposto a aproximar-se da heterogeneidade e abraçar a tensão (Marques; Mafra, 2013, p. 83). Em suma:

Falar em diálogo organizacional não significa ter que suprimir diferenças, dissensos e ações voltadas para interesses individuais. Assim, partilhamos de uma visão que toma o diálogo não como gesto voltado a harmonizar – no sentido de neutralizar divergências e não só apaziguá-las – a cena de interlocução organizacional, mas como instância capaz de torná-la espaço efetivo de trocas, de tratamento de problemas coletivos e de verificação conflitiva de uma pretensa igualdade entre os interlocutores – estes que, aliás, sempre se apresentam com distintos graus de assimetrias. (Marques; Mafra, 2013, p. 84).

Antes de explorar como alimentar o diálogo, os autores estabelecem as bases críticas que arcabouçam sua visão materializando-as em dois movimentos epistêmicos fulcrais: a) primeiramente, que diálogo significa possibilidade de humanização organizacional e, b) em segundo, que as políticas de comunicação organizacional (estratégias), por mais bem delineadas que sejam, não dão conta, por si só, de assentar o diálogo como ferramenta de humanização (Marques; Mafra, 2013, p. 84). Há um certo perigo ao se contar apenas com dita estratégia. Seria necessário reconhecer o diálogo

como (produzido por) uma “confluência de lugares”, que vem como sintoma de uma certa “destituição do lugar de centralidade das estratégias de comunicação” (Marques; Mafra, 2013, p. 85). Tomam importância, aí, outros espaços. A esse título, os autores elencam (além de) a) o lugar da estratégia, (também) b) o lugar da argumentação e c) o lugar da resistência, a partir de cuja relação o diálogo poderia operar como instância de humanização.

Antes que sigamos, uma instância prévia à descrição acerca desses lugares sinérgicos é compreender que, apesar de vermos constantemente iniciativas de processos participativos, que buscam a inclusão, devemos estar atentos às assimetrias de comunicação e para que esses movimentos não se prestem somente à aparência de paridade. À construção de uma ilusão estratégica de escuta, quando, em realidade, operam ocultamente diversas formas de “controle estratégico” que se interpõem entre a prática e a efetiva evolução no sentido do diálogo e da humanização (DEETZ, 2010, p. 92 apud Marques; Mafra, 2013, p. 85). Eis, aí, o aludido perigo quando se confia apenas nas políticas estratégicas de comunicação da organização, aquelas que, em certa medida, identificam-se com a organização comunicada de Baldissera. Formas desse controle podem ser exemplificadas como

formações discursivas privilegiadas, **comunicação sistemicamente distorcida** (quando sistemas de poder dão a entender que a interação é livre e aberta) e **comunicação discursivamente fechada** (quando conflitos potenciais são suprimidos e tornados neutros) (DEETZ, 2010, p. 93 apud Marques; Mafra, 2013, p. 86). **Grifei.**

Além de outros empregos em que uma comunicação persuasiva - explícita e subtextual - é utilizada em prol da manutenção das relações de poder já estabelecidas. Relações essas que, fundadas na assimetria de poder geral, trazem a assimetria do “poder falar”. Pode até se ter algo a dizer, ser apto e capaz de expressá-lo, mas a sensação de segurança para tanto (estrategicamente) não é verificada no ambiente vivenciado. É nessa senda que Marques e Mafra concluem que

[...] grande parte [das relações de troca] é marcada pela hostilidade, pela desvalorização dos interlocutores e seus argumentos, pelas **hierarquizações de status** entre os participantes e, sobretudo, pela não tematização de injustiças referentes ao próprio reconhecimento dos parceiros como moralmente dignos de serem vistos como interlocutores, como “pares”. (Marques; Mafra, 2013, p. 86) **Grifei.**

E, assim, “formas estratégicas de comunicação frequentemente permanecem escondidas dentro de formas presumidamente abertas de interação e diálogo” (Marques;

Mafra, 2013, p. 86). Dito isso, pensamos, forte nas reflexões trazidas, que não há possibilidade de real humanização sem o prévio e irrestrito reconhecimento não da inexistência de verticalidade nas relações, mas da horizontal humanidade em cada pessoa. A organização comunicada, de Baldissera (2009), da esfera do planejado e do discurso oficial, necessita, então, do reconhecimento do dissenso para sua saudável regeneração. Vejamos, então, como o diálogo lograria permitir que aqueles que se sentem em desvalorização deem voz e visibilidade para suas demandas.

3.2.1. O lugar da estratégia

Retirar a estratégia da centralidade de uma experiência organizacional é gesto, antes de tudo, político, voltado a destituir o discurso oficial organizacional como única (ou a mais importante) fonte de poder e de modelagem de um mundo comum no diálogo com os públicos (Marques; Mafra, 2013, p. 87).

Primeiramente, pensemos: se a estratégia de comunicação organizacional tem tanto “talento” para controlar a vida na instituição e desarticular as possíveis interlocuções, como pode o diálogo, nesse cenário, contribuir para a humanização da comunicação? Ora, não excluamos a estratégia como contribuinte, apenas tiremos-lhe o lugar de destaque, reconhecendo sua tendência neutralizadora para o diálogo através do controle do discurso oficial, que pretende a si o monopólio da legitimidade. Afinal, é ao se colocar no centro da experiência que a estratégia logra impô-la. Podemos ver a experiência do contato entre os públicos e a organização como um ambiente que não é controlado por nenhum dos dois e onde a estratégia não tem de se pintar cega ao jogo relacional que realmente acontece, destinada apenas à dominação que impõe como discurso oficial (Marques; Mafra, 2013, p. 87).

A estratégia que se pretende fonte central de poder não é aberta à tensão, aliás, desde o princípio, apenas reconhece-a para tentar neutralizá-la. Fazendo-o, contudo, a instituição se torna cega, vulnerável a qualquer perturbação que não antevira enquanto jogava apenas com as variáveis de seu mundo ideal, pois comprimira as contradições em um pretense mundo comum a todos e por ela modelado. E, diga-se, esse espaço aberto pelo não reconhecimento cria oportunidade para que as relações dialógicas não planejadas dentro da instituição potencializem-se na busca por alterar a ordem posta (Baldissera, 2009, p. 118-119). Daí decorre que a estratégia comunicacional da empresa pode ser um meio para o diálogo, mas, devido a seus acenos à dominação, não basta em si para garanti-

lo, devendo vir em confluência com os espaços seguintes e atenta a seus próprios impulsos de controle.

3.2.2. *O lugar da argumentação*

Marques e Mafra abordam o ponto a partir das contribuições de Jürgen Habermas²⁰ para um “projeto emancipador e humanizador” (Marques; Mafra, 2013, p. 88), diante da falência da racionalidade instrumental. Para Habermas, em contextos morais-práticos, quando algum problema pede uma solução criada em conjunto (cooperação comunicativa), os indivíduos são encarados pela necessidade de acharem chão moral comum para se sensibilizarem aos pontos de vista da alteridade.

Nesse ambiente, prospera a argumentação racional para a construção de soluções e é aí que esta encontra seu poder: na legitimação da tomada de decisões, que emanam de um processo de entendimento mútuo, sustentado pela estrutura moral-prática (Habermas 1997 apud Marques; Mafra, 2013, p. 89). O espaço da argumentação oferece contrabalanço e, em certa medida, um antídoto à tendência controladora da estratégia pois promove o debate racional para a identificação de demandas com apoio no reconhecimento mútuo. O lugar da argumentação se efetiva, então, na construção conjunta de soluções, que se baseia no reconhecimento do que os conecta e do bem comum entre os indivíduos.

3.2.3. *O lugar da resistência*

Resistir é algo que pressupõe uma ordem de coisas já estabelecida. Nas organizações, essa resistência se exerce em face do controle que, de outro lado, aquela emprega a partir de estruturas sociais e simbólicas (que podemos associar, sem esgotar esse controle, à estratégia). As formas de resistência são múltiplas e não facilmente identificáveis, afinal, a ambiguidade inerente à interpretação de quaisquer ações resulta em uma multiplicidade de significações possíveis, as quais não são sempre plenamente compreendidas por trabalhadores e administradores. Assim, “o mesmo ato pode indicar resistência em um contexto e reproduzir relações de poder em outro (Mumby, 2005, p. 31 e 37 apud Marques; Mafra, 2013, p. 90).

²⁰ Filósofo identificado à segunda geração da Teoria Crítica, formula as ideias de esfera pública baseada no agir comunicacional e na racionalidade discursiva, identificada à ética do discurso pautada pelos critérios de debate, crítica e racionalidade.

Há de se atentar, nesse sentido, para a textura de demasiada abertura que pode surgir da indeterminação de significados, que, por abarcar muitas interpretações (até mesmo contraditórias) favorece a criação de estruturas tão “frouxas de significação” que podem se coadunar com múltiplas posições de sujeito (Mumby, 2005, p. 31 e 37 apud Marques; Mafra, 2013, p. 90). Por fim, podemos perceber que, no diálogo, operante em uma lógica de *checks and balances* pelos lugares de estratégia, argumentação e resistência, há a possibilidade de os sujeitos se verem como pares, parceiros, interlocutores que encontram seu valor reconhecido mesmo (e sobretudo) no dissenso. Nessa configuração, sobrevém a potência trazida por chances reais de ruptura com práticas nocivas e a aproximação de uma desejável humanização das relações organizacionais.

3.3. Identidade Organizacional

A identidade plenamente unificada, completa, segura e coerente é uma fantasia. (Hall, 2006, p. 13)

A questão da identidade não pode ser tratada de forma simplista. Também nesse campo, o que vemos é a interação entre múltiplos fatores e, ao adentrarmos essa senda, aceitamos, *a priori*, certo grau de incerteza – o suficiente para permitir-nos o abrir para a reflexão guiada pelo frescor do olhar científico.

Ao considerarmos a variável humana na comunicação, herdamos, como visto, a multiplicidade de perspectivas que daí decorre. Multiplicidade essa que matiza a construção de nossas próprias convicções, sejam elas sobre nós mesmos ou, até mesmo, sobre o lugar que ocupamos nos grupos aos quais pertencemos (Hall, 2006). Essa condição adere, igualmente, à percepção do mundo ao nosso redor e à ideia que fazemos dos sujeitos com os quais nos relacionamos socialmente. E é na esfera das múltiplas percepções que encontramos o debate acerca da edificação da identidade, ponto último de relevante contribuição para a análise de nossos relatos.

A identidade é uma questão de permanente interesse no campo da comunicação. De sua natureza complexa, decorre que não há uma unívoca definição, estática, conclusiva, do termo. O que existem são vieses para sua abordagem, dentre os quais destacamos aqui aquele partilhado por Stuart Hall (2006).

O autor discorre sobre três diferentes concepções de identidade: a) a do sujeito do iluminismo, b) a do sujeito sociológico e c) a do sujeito pós-moderno. Da primeira à

última, os indivíduos – marcados por suas eras – passaram de uma visão centrada de si, baseada em um núcleo interior essencialmente imutável ao longo da vida (sujeito iluminista), a uma compreensão do eu através de sua inserção e interação na sociedade de maneira conforme (sujeito sociológico) e, finalmente, desde a modernidade tardia, por uma crise identitária, que teve seu desenrolar na pós-modernidade (sujeito pós-moderno) (Hall, 2006, p. 10 - 12)

A última categoria, explica Hall, vivida por nós ainda hoje, comporta uma fragmentação da identidade. É dizer que a identidade estaria se tornando múltipla. O autor esclarece que as identidades que compunham o mundo exterior ao indivíduo e que asseguravam certa estabilidade (pela conformação pessoal-social) entraram em colapso como resultado de mudanças estruturais e institucionais (Hall, 2006). Parte do processo é marcado pelo aumento, por assim dizer, da oferta e acesso a identidades distintas: são infinitos os eus possíveis. Nesse contexto, o sujeito assume identidades diferentes em diferentes momentos e estas “não são unificadas ao redor de um "eu" coerente” (Hall, 2006, p. 13). Pelo contrário, muitas das vezes, um único sujeito poderia estar composto por identidades até mesmo contraditórias ou não-resolvidas. Nas próprias palavras do autor: “O próprio processo de identificação, através do qual nos projetamos em nossas identidades culturais, tornou-se, dessa maneira, mais provisório, variável e problemático.” (Hall, 2006, p. 12).

Abarcando a ideia da descentração identitária, Baldissera também aborda o tema da comunicação organizacional (como vimos na seção anterior) e, portanto, da identidade, a partir da multiplicidade de fatores em constante tensionamento. Forte no paradigma da complexidade (Baldissera, 2007, p. 231 apud MORIN 2000, 2001) o autor considera própria de qualquer organização uma intrínseca desordem, a qual cria, por si, movimento dentro dos seus sistemas. Esse campo, em que se desenrolam os processos relacionais, é a comunicação, que é, também, a própria força-motriz do devir. Trata-se, afirme-se mais uma vez, de processo em constante desenvolvimento e é nesse meio que podemos compreender a questão da identidade (Baldissera, 2007, p. 231)

Em Baldissera, entendemos a identidade como um conjunto (*complexus*) de identificações, isto é – uma “tessitura e força” que une as identificações possíveis de um sujeito. Esse “tecido”, por sua vez, encontra-se em um eterno (re)tecer, pois é criado através da comunicação a partir do tensionamento entre distintos fatores, como percepções, desejos, objetivos, estímulos, potenciais etc. (Baldissera, 2007, p. 231) – estes, tão vastos quanto o são os sujeitos de que emanam e os contextos nos quais operam.

Toma lugar, aí, um processo cíclico de diálogo, que o autor denomina dialógico-recursivo, isto é, um processo constituído por elementos que se associam - complementar, concorrente e antagonicamente - e em que os efeitos são, simultaneamente, causas e produtos daquilo que os criou (Baldissera, 2007, p. 232). Também é mister elucidar, em consonância com tudo já dito até aqui, que, também em Baldissera, os processos de construção da identidade se dão com o reconhecimento da alteridade, que toma parte na formação do que já fomos, somos e viremos a ser. A minha identidade, explica o autor, “macula a alteridade, fazendo-se presente nela e vice-versa”, e, bebendo em Landowski, emenda - são as presenças dos outros em nós. (Baldissera, 2007, p. 233). A identidade, assim como na lógica da comunicação, é tecida no campo entre si e o alheio, entre ordem e caos, coerência e contradição. A comunicação em Baldissera é, pois, “processo de construção e a disputa de sentidos (Baldissera, 2004, p. 128 apud Baldissera, 2008, p. 194), além de ser

lugar de sujeitos-força em relações dialógico-recursivas. Por intermédio da e na comunicação, os sujeitos, como forças ativas, reativas, organizadoras, desorganizadoras, são tensionados e, em diferentes graus e formas, essas forças se realizam para direcionar os sentidos que desejam (consciente e/ou inconscientemente) ver internalizados e digeridos pela outra força em relação de comunicação. (Baldissera, 2008, p. 194)

A comunicação, assim, vai atualizando a articulação de interdependência entre identidade e alteridade (Baldissera, 2008, p. 195). Sendo a identidade um plural de identificações, faz sentido que ocorra um dito “deslizamento” da noção de identidade para a de identificações (Baldissera, 2006, p. 4), ao que esta comporta o caráter de descentração do termo identidade, em sua fragmentariedade. Ocorre que o termo identidade é empregado para designar algo uno e acabado, coisa de que não tratamos aqui, dado o devir dos processos identificatórios. Ao buscar uma perspectiva de maior complexidade, Baldissera afirma que os indivíduos realizam inúmeras identificações. Ao falarmos em pessoas humanas, falamos em multiplicidade, em ambivalência (Baldissera, 2006, p. 5). O que se representa aqui é a ideia de que determinado sujeito terá, ao longo de uma vida, inúmeras identificações, em um processo incessante de reter. Adicione esse indivíduo a um grupo de outros indivíduos dotados do mesmo potencial para a multiplicidade e una-os todos sob a rubrica de uma corporação e teremos um campo monumentalmente fértil para o estudo de suas interações.

Invertendo-se a lógica, as identificações são, então, cada parcela que faz parte do que se entende por um conjunto identitário, sempre provisório, mutante. Assim, essa

plural “identidade” comporta, em si, diversos processos identificatórios, que a compõem. Acerca desses processos, Baldissera afirma que são como uma “multipersonalidade” do sujeito, e que a multiplicidade de identificações se atualiza por inúmeras lógicas heterogêneas que se implicam umas às outras (Baldissera, 2007, p. 233). E, por oportuno para nosso esforço, transporto os seguintes dizeres:

somente é possível acessar e/ou descrever uma identidade a partir de sua temporalidade material, em sua práxis. Porém, é muito provável que a descrição contemple apenas um fragmento das possibilidades de identificação, ou seja, uma das máscaras utilizadas pela pessoa (persona) para representar, a partir de uma dada materialização inter-relacional. (Baldissera, 2004, p. 94)

Dado que nossa atenção se volta à percepção simbólica que tem as comissões como objeto, refletiremos não sobre as possíveis identificações dos discentes que componham *seus* eus, mas buscando vislumbrar, através do recorte colhido, sob o viés da dimensão humana e do diálogo, algumas identificações que atribuem os residentes entrevistados a suas comissões. Não se pretende fornecer, aqui, qualquer tipo de abstrata síntese de identidade organizacional, para a qual, inclusive, não há suficientes subsídios neste trabalho. Tampouco, buscaremos a compreensão da relação focalizada sob um ponto de vista uníssono e coerente. Distintamente, reconheceremos a desordem e tensão internas, bem como a fragmentariedade e ambivalência das percepções, como origem dos movimentos estudados – seja para que lado sigam – buscando, senão, perceber o recorte analisado em si mesmo, sem pretensões de extrair dele qualquer convergência. Pensamos que o benefício em um estudo como este repousa no levantamento de questões que possam subsidiar a reconsideração e o retercer de aspectos da comunicação praticada no contexto relacional das Comissões de Residência para a sua otimização à nível – sobretudo – da dimensão humana.

4. DAS IDENTIFICAÇÕES DAS COMISSÕES DE RESIDÊNCIA DO HCPA

A esse capítulo cumpre expor a metodologia utilizada na pesquisa e analisar os relatos dos residentes à luz dos ensinamentos de Kunsch (2006, 2012), Baldissera (2004, 2007, 2009) e Marques e Mafra (2013, 2014), com foco na dimensão humana da comunicação. Para tanto, passaremos pela análise das falas no que dizem respeito a quatro categorias, divididas em quatro subcapítulos. As três primeiras são derivadas dos lugares da estratégia, argumentação e resistência, de Marques e Mafra (2013). Nesses subitens, são dispostas e analisadas as falas dos residentes no que dizem respeito a cada uma dessas dimensões, sempre buscando elaborar como operam, em sinergia, na facilitação ou supressão do diálogo e seu impacto no aspecto humano. Por fim, a dimensão das identificações relaciona os achados dos capítulos antecedentes para vislumbrar identificações atribuídas às comissões, bem como outros aspectos relativos à identidade na percepção dos alunos.

4.1 Abordagem metodológica

Este estudo parte dos dados coletados na pesquisa de nome “Comunicação Efetiva com um Grupo de Residentes Médicos e Multiprofissionais de um Hospital Público”, registrada sob CAAE 60508322.2.0000.5327, de pesquisador responsável Francisco Arsego e pesquisador discente Lucas de Moura Leal. A utilização dos dados neste Trabalho de Conclusão de Curso foi autorizada conforme Anexo C. As entrevistas foram conduzidas por mim, na qualidade de pesquisador bolsista de graduação da pesquisa original, tendo sido realizadas no período de abril de 2022 a janeiro de 2023, com a aprovação anterior pelo Comitê de Ética em Pesquisa do HCPA. Além da vivência no meio organizacional do HCPA, aquele estudo se utilizou da técnica de entrevista semiestruturada, que se propõe a investigar a experiência subjetiva do informante (Duarte, 2005). Com seu questionário semiaberto, a técnica oferece um amplo campo para o questionamento, pois permite reformulações advindas de novas hipóteses descobertas ao longo da entrevista (DUARTE, 2005, apud TRIVIÑOS, 1990, p. 46). No caso, 14 residentes da instituição (quatro residentes multiprofissionais e dez médicos) foram instados acerca de sua experiência prévia e percepções relativas a sua comissão de residência e sua comunicação com a mesma (Coreme ou Coremu), conforme o roteiro do anexo A.

Para a consecução do objetivo geral de *analisar a identidade corporativa das comissões de residência médica e uni e multiprofissional em saúde do HCPA perante seus alunos a partir das perspectivas dialógicas da estratégia, argumentação e resistência*, este TCC, aprofundando-se na realidade observada, desenvolveu-se a partir de abordagem exploratória (Gil, 2008) e análise qualitativa, pois vemo-nos assumir a missão de examinar percepções acerca de uma realidade social, imbuída de perspectivas históricas, culturais, sociais e subjetivas (Bauer e Gaskell, 2017).

O objetivo específico *a) estabelecer as bases teóricas para a conceituação e articulação entre comunicação, diálogo e identidade organizacional* está lastreado nos conceitos de comunicação, diálogo e identidade organizacionais, expostos no capítulo anterior como resultado de pesquisa bibliográfica realizada segundo as quatro etapas descritas por Stumpf (2005): identificação do tema e assunto; seleção das fontes; localização e obtenção do material e leitura e transcrição dos dados (Stumpf, 2005, p. 55-59)

Os objetivos específicos *c) analisar as percepções individuais dos residentes acerca de sua Comissão através dos relatos colhidos em pesquisa anterior*, bem como *c) delinear as identificações experienciadas pelos alunos residentes sobre Coreme e Coremu* fundaram-se em análise qualitativa (Bauer e Gaskell, 2017) e no processo descrito por Yin (2016), com a: compilação dos dados; sua decomposição, recomposição e arranjo; interpretação e conclusão. Após as entrevistas serem compiladas e decompostas, na fase de arranjo, falas-chave foram recompostas, permitindo a interpretação sob quatro categorias de análise, originadas do quadro teórico construído neste trabalho e explicadas a seguir.

Para analisarmos as percepções dos residentes atentos ao aspecto humano da comunicação realizada pelas comissões, torna-se necessária a seguinte nota. O mesmo apelo trazido por Kunsch (2012) nas palavras de Wolton (2004) acerca da necessidade de salvar a dimensão humanista em face da instrumentalização pode ser sentido na construção dos lugares sinérgicos de Marques e Mafra (2013), ao se diminuir a atenção dada à estratégia (mais instrumental, técnica e voltada aos interesses da organização) e ver na argumentação o espaço para a coexistência e reciprocidade no reconhecimento da posição da alteridade e da inerente tensão desse processo. Dessa forma, as categorias conceituais de Marques e Mafra (2013), especificamente lugar da estratégia, lugar da argumentação e lugar da resistência, porque encontram consonância com o conteúdo das falas dos residentes, servem muito bem para formarmos nossas categorias de análise.

Adicionalmente, assumimos que a articulação dessas três instâncias permitem gerar inferências sobre os processos de identificação (re)tecidos (Morin, 2001 apud Baldissera, 2007), pelos sujeitos residentes em interação com as suas comissões. Dessa forma, esperamos cumprir o objetivo específico c) *delinear as identificações experienciadas pelos alunos residentes sobre Coreme e Coremu*.

Considerando-se o exposto, foram assumidas quatro categorias de análise, em consonância com o arcabouço teórico, quais sejam: a) a dimensão da estratégia; b) a dimensão da argumentação; c) a dimensão da resistência e d) a dimensão das identificações.

- a) Dimensão da estratégia: indica falas que permitem captar percepções sobre as estratégias de comunicação das comissões e encontra equivalência com a (percepção sobre a) organização comunicada, de Baldissera (2009);
- b) Dimensão da argumentação: examina, em diálogo com a estratégia, a existência e a ausência de espaços para a argumentação, aberturas ao diálogo entre instituição e residentes;
- c) Dimensão da resistência: analisa as diferentes formas de resistência dos alunos em face de comportamentos das comissões e da instituição;
- d) Dimensão das identificações: aborda, em cotejamento com as dimensões anteriores, as possíveis identificações atribuídas e experienciadas em relação às comissões, além de outros aspectos identitários dos residentes.

Todas as dimensões, derivadas da compreensão de Marques e Mafra (2013), existem em diálogo entre si e evidente relação com as dimensões instrumental, estratégica e humana de Kunsch (2006, 2012). Antes que se siga, é necessário dizer que, durante o ano de 2022, as comissões concentraram maiores esforços na tentativa de compreensão das vivências dos estudantes. Não são ignoradas neste escrito as tentativas realizadas e em curso para a melhoria na relação, apenas, pela limitação temporal dos relatos e pela natureza das perguntas realizadas - voltadas às possíveis melhorias na comunicação – os residentes deram prioridade a suas críticas, com o objetivo, inclusive, de auxiliar a pesquisa originária a atingir seu fim.

Mantemos, aqui, o protocolo de anonimato, atribuindo códigos de identificação aos depoentes da seguinte maneira:

- a) Coreme, referida como CA (Comissão A) e residentes médicos, referidos como RA e divididos em dez entrevistados, enumerados em RA1, RA2, RA3, RA4, RA5, RA6, RA7, RA8, RA9 e RA10;
- b) Coremu, referida como CB (Comissão B) e residentes multiprofissionais e uniprofissionais em área da saúde, referidos como RB e divididos em quatro entrevistados, enumerados em RB1, RB2, RB3, RB4.

4.2. Análise

Partimos, agora, para a análise das entrevistas segundo as categorias, com foco nas dimensões estratégica, argumentativa e de resistência, permitindo inferências sobre os processos de identificações dos residentes.

4.2.1 Dimensão da Estratégia

A essa categoria cumpre abordar os aspectos das falas dos residentes que possam ser interpretadas como relativas às práticas estratégicas comunicacionais da organização. Também, são incluídas aí, por oportuno, formas de comunicação não planejadas, uma vez que também podem dizer respeito à estratégia, só que pelo viés das suas limitações.

O lugar da estratégia (Marques; Mafra, 2013) identifica-se, em certa medida, com o plano da organização comunicada (Baldissera, 2009). Engloba as estratégias comunicacionais, do campo do planejado e (à princípio) controlado para dar a ver a parcela de identidade intencionada, a fim de moldar as relações conforme um discurso oficial da organização. Esse lugar, alertam os autores, tem uma tendência natural a instaurar uma assimetria na comunicação, com o controle do discurso oficial (Marques; Mafra, 2013, p. 86). Sofre o risco, assim, de neutralizar o diálogo, com a supressão de conflitos, e de incorrer em uma comunicação apenas aparentemente dialógica, que peca na valorização dos interlocutores e apoia-se no reconhecimento tácito da hierarquia organizacional. Ver-se-á, ainda, que, nas relações entre organização comunicada, com suas estratégias, e organização comunicante, também tomam lugar aquelas ações e inações não planejadas, frutos de processos mais ou menos conscientes.

O exame dos relatos permite vislumbrar que a convivência (e tensão) entre ordem e desordem (Baldissera, 2007, p. 231) não ocorre apenas na *relação* entre organização comunicada e comunicante. No HCPA, já dentro da esfera da organização comunicada (ou, mais precisamente, na percepção dos residentes sobre a organização comunicada) apenas, há o campo do planejado e do não planejado: o que é estratégica e

deliberadamente comunicado, o não planejado e deliberadamente comunicado e, por fim, o não planejado e comunicado com menores níveis assertividade - todos, meios de informar, tanto expressa quanto tacitamente (ação e inação). Afinal, as falas dos residentes versam não apenas sobre o que é dito, mas, também, sobre o não dito.

As decodificações desses alunos sobre as práticas institucionais englobam todas as suas formas e interessam-nos no que se afiliam ao plano do "parecer ser" e, não necessariamente, do real, que não é nosso objeto. Diante das diferentes formas comportamentais das comissões, sempre pensaremos as percepções como passíveis de se referirem: à ação ativa - planejada ou não planejada - e à inação - planejada ou não planejada - onde planejada identifica-se com estratégica.

Os relatos examinados permitem captar um certo afastamento entre Coreme/Coremu e os residentes, seja planejado ou não. Uma perspectiva icônica acerca disso foi trazida por um residente médico, que caracterizou a Coreme como um "agente de *backstage*", operando, à certa distância, suas coordenações e supervisões.

RA1 - No meu dia a dia [a Coreme], é invisível. Ela existe nos **bastidores**, organizando e gerenciando os PRs, mas, no dia a dia, não tenho contato direto com ela. Nunca fui [presencialmente na comissão] e, se precisasse, **não saberia** que era ela que resolveria.²¹

A seguir, lemos fala em mesmo sentido sobre a Coreme e, após, sobre a Coremu.

RA2 - Como posso dizer? Eu não precisei deles diretamente. [...] Comunicação direta conosco, **não vejo eles de forma ativa**. Sei que eles fazem todo o trabalho de organizar as bolsas, o vínculo com o MEC, mas não sei, nunca vi diretamente, assim, por fora, o trabalho deles.

RB3 - [...] **nunca me aproximei** [...] da Coremu [...]. Isso também é um ponto a se levantar, porque [...] a gente sempre fala "Maria, da Coremu", ou "Joana, da Coremu". [Mas] vou te ser bem sincera que eu **não sei** quem é que compõe a Coremu. E eu não sei se os meus colegas reconhecem quem é a equipe que nos **representa** frente à Coremu no HCPA. [...] são duas pessoas que têm o nome bem demarcado.

RB4 - É um conselho, enfim, **não sei**. Coremu.. **Acho** que é conselho. "Co", né? Comissão... É, uma comissão. É objetiva, guarda os regramentos das residências.

Em adição ao distanciamento, o fim de cada uma das passagens acima traz importante ponto sobre o (des)conhecimento dos alunos sobre as reais funções das comissões. A partir da falta de informação relatada, podemos questionar se os canais de

²¹ Grifos serão realizados para destacar aspectos das falas.

comunicação estratégica estão logrando transmitir o conhecimento necessário sobre as comissões.

Ainda, sem prejuízo de algumas tentativas iniciais para o diálogo, as entrevistas indicam a percepção de uma priorização da relação instrumental (Kunsch, 2012, p. 272) e vertical pelas comissões. Instrumental, por focar a transmissão efetiva das informações essenciais ao dia a dia e a obtenção de resultados; vertical, pelo apoio em sua função coordenadora e supervisora, função primária atribuída por lei, e pelo distanciamento relatado.

RB2 - "Acho que [a comunicação está] mais ligada à questão de **resultados**.

RB4 - Acho que, no geral, a Coremu, pela natureza dela, é bem **objetiva**, né? Com calendário, normas...

Devido às perguntas que se fizeram pertinentes para os questionários da pesquisa originária, há significativas percepções que revelaram o e-mail como a ferramenta principal para a instrumentalização do processo de comunicação. Os alunos comentam sobre a aplicabilidade (ou não) desse meio para um comunicar planejado. No quesito da efetividade, os residentes se dividem. Alguns acreditam que o e-mail cumpre seu propósito, transmitindo a informação, compreendendo como responsabilidade do aluno acompanhar as informações.

RB1 - Eu **consigo receber e acompanhar**. Acho que, nisso, são bem eficientes, comunicam bem por e-mail conosco. Tenho colegas que acabam se perdendo porque são muitos e-mails por dia, mas eu consigo acessar todos. Acho que é **eficaz**.

RB2 - "Os e-mails eu vejo, sim. Todos os que eles mandam, eu respondo. Acho que pode acontecer com alguns colegas [de se perderem as informações]. [...] Essa questão dos e-mails, por mais que, às vezes, se percam ali [na caixa de entrada], acho que vai da nossa **responsabilidade** ter esse senso. Precisamos responder pra que as coisas melhorem".

RB4 - No geral, **consigo ver**. Às vezes, próximo do finde, feriado ou plantões, minha caixa [de entrada] pipoca muito e-mail. Já perdi e-mail por volume muito grande, mas, no geral, consigo ver todos.

Outro aspecto de relevância na percepção da concretude da comunicação (além do e-mail) está nas referências às instâncias autorizadas e responsáveis por acolher demandas dos residentes. Esse ponto surge, por exemplo, em situação de problema com

as bolsas de remuneração. RA3 comenta ter encontrado dificuldades na burocracia para tratar do assunto com a Coreme após ter falhado a representante oficial do Programa:

RA3 - [Sobre a questão das bolsas] Houve uma baita dificuldade sobre problemas com a responsável pelo nosso programa e isso complicou muito a vida. E a gente pensou: “Tá, então vamos reclamar direto com a Coreme”. Mas também não é muito simples pra reclamar direto lá, porque é como se você estivesse pulando etapas, né? No relacionamento com a instituição, é importante ter representantes nos Programas de Residência responsáveis que sejam pessoas disponíveis, capazes de falar e ter uma comunicação rápida, entende? Que, assim, se a gente está pensando em comunicação e como a gente vai agir, em uma instituição, que as coisas são mais rígidas, a gente precisa de uma comunicação rápida, né? E clara. Quando falha uma dessas coisas, como no caso do nosso programa falhou a nossa representante, a conversa não ia chegar na Coreme. E, aí, quando a gente ia por outros caminhos, a Coreme também barrava ou tinha dificuldade.

Podemos ver, a partir do relato, que prevaleceu a instrumentalidade dos meios, em sua burocracia, em detrimento da compreensão *humana*, que poderia ter sido mais hábil em resolver o problema. Até esse ponto, percebe-se um condensamento da dimensão da estratégia na instrumentalidade do meio de comunicação e-mail e na centralização do papel da comunicação em alguns atores específicos. Chamamos atenção, aqui, para o apelo de Kunsch (2012) para evitar-se o “sufocamento” das relações humanas pela comunicação voltada para obter resultados.

Devido ao entrelaçamento das dimensões estratégica e da argumentação, faz-se importante apontar, desde já, percepções sobre o agir estratégico para demonstrar o reconhecimento e o respeito das realidades dos residentes (que já dão a ver tentativas de abertura para o diálogo). Sobre isso:

RB3 - Tiveram algumas mudanças, acho que do ano passado [2021] pra cá [2022], muito por causa da questão da pandemia, que eles perceberam que, sim, a saúde mental era algo que estava em foco e fizeram o **núcleo** pra fazer o **atendimento** conosco.

RA5 - eu **vejo interesse maior atualmente** sabe, da Coreme. Por exemplo, tu estar fazendo uma pesquisa. Acho que **é um esforço** de certa forma.

Com Marques e Mafra (2013), o Lugar da Estratégia é pensado relativamente ao campo do planejado e os autores demarcam como a inflação da estratégia pode suprimir o espaço para o diálogo. Todavia, os relatos obtidos não apontam, sempre, um descontentamento com uma ação estratégica formal de não-escuta. Parecem indicar, sim, uma comunicação que, em sua parcela estratégica, não contempla sempre com apreço o diálogo, mas também uma parcela ignorante da realidade dos alunos (pela própria falta

de diálogo e afastamento). Tanto de uma modalidade quanto da outra, provém inação. A exemplo disso, temos caso em que alunos haviam requisitado chave para banheiro próximo ao local de trabalho a fim de facilitar as rotinas.

RB2 - "Acho que um pouco dos dois [minha comissão compreende ou não compreende minha realidade]. Mais que eles **não conseguem compreender**. Como essa questão da chave do banheiro, que parece ser tão simples, né? A gente até se disponibilizou a fazer uma cópia e a gente ficar responsável ou fazer uma cópia por Programa [de Residência]. Parece ser algo simples, mas, pra nós, tem bastante peso. É um pouco dos dois. A gente na pele do residente sabe que é desgastante estar aqui. E acho que, também, um pouco de desleixo deles de não dar o valor que achamos que deveriam dar.

A seguir, outro excerto que aponta na direção da não-compreensão:

RB3 - [...] Acho que eles **nunca realmente compreenderam** que as dinâmicas que construímos no hospital entre atenção básica e as especialidades de alta complexidade são diferentes [...] Atendemos pacientes com demandas diferentes, tanto clínicas quanto sociais. Acho que tem que olhar pros residentes um pouquinho mais específico, que cada área vai trazer uma dificuldade e uma fragilidade maior pra conseguirmos atender.

A situação trazida por Marques e Mafra (2013) pinta um cenário em que a inflação da estratégia pode suprimir o diálogo; em nosso caso, no entanto, parece haver uma déficit de estratégias, em vez de uma inflação. Os desenrolares dessa questão identificados pelos entrevistados são tratados no item a seguir, relativo ao espaço da argumentação.

Podemos estar lidando, então, com uma situação anterior à inflação dominadora da estratégia, na qual a (relativa) ausência de estratégias definidas dão espaço para a inércia comunicacional estratégica. A supressão do conflito não viria, aí, apenas da estratégia ativamente criada, mas da relativa ausência de uma. A inércia, por sua vez, inevitavelmente voluntária em sua essência, pode ser estratégica, mas o que se demarca aqui seria a ausência de um planejamento *ativo* de supressão de conflitos. Quando a neutralização sobrevém, seria por um comportamento tácita e sutilmente assentado de inação. A diferença importante em relação à estratégia inflada denunciada por Marques e Mafra (2013) seria a de não se estar lidando com dois polos de uma relação (instituição e alunos) com posições sempre fortemente demarcadas e de difícil transigência, mas com um polo que quer ser escutado (alunos) e outro (instituição) que está, até certo ponto, ignorante da situação e pode ser instado a potencializar seus movimentos estratégicos de diálogo.

A vivência na instituição legou um sentimento importante para a compreensão da eventual inércia: muitas vezes pode-se acabar por justificar uma prática, tanto para si quanto para a alteridade, através do simples "ser". Isto é, busca-se extrair um "dever ser" a partir de um "ser", como na conhecida falácia eternizada pela Guilhotina de Hume²². Acredita-se que, em razão de algo ser por muito tempo ou desde sempre de determinada forma, essa é, por excelência, a forma correta e natural de ser e, em razão disso, nenhum esforço para a mudança pode ou deve ser realizado. Por exemplo:

RB3 - [...] porque toda vez que a gente leva uma proposta eles acabam **minimizando** nossa proposta dizendo que [...] **outros residentes também aguentaram e vai ser assim**.

Vê-se, aí, a desvalorização dos interlocutores e seus argumentos (Marques; Mafra, 2013, p. 86). É cediço, logicamente, que não é porque algo é de determinada forma, que assim *deve ser*. Essa compreensão aparentemente simples às vezes se mostra evasiva no automatismo do dia a dia, marcado pelo procedimento e burocracia. Trazer a dimensão humana da comunicação à luz é, aqui, não apenas valorizar a pessoa, mas lembrar, na esteira de Kunsch (2006), que tudo que é realizado na organização assim o é por determinação humana e, a ela, está submetido. Nada é infenso à alteração. Esta, a ser realizada por desígnios igualmente humanos.

Vê-se, então, que as tentativas de aproximação por parte das comissões esbarram no percebido afastamento e a falta de conexão é sentida.

RB3 - [Apesar das tentativas de aproximação] ainda há muitas ressalvas, porque, apesar de ter o núcleo, ainda estamos muito presos na assistência nos campos e a Coremu **não tem esse diálogo diretamente com os campos**. Então, há muitas falhas nas comunicações *entre* os campos, né? Acho que ela **falha** nesse aspecto.

Se "nesse aspecto" refere-se ao diálogo com os campos e, em decorrência de uma "falha" da Coremu, deixa de haver uma melhor comunicação *entre* os próprios PRs multiprofissionais, parece estar sendo lançada a possibilidade de que, pela intervenção ativa da Comissão, pudesse haver uma otimização na comunicação *entre* os próprios

²² David Hume aborda o tema da falácia naturalista em "Tratado da natureza humana: uma tentativa de introduzir o método experimental de raciocínio nos assuntos morais" (2009, p. 509). A falácia consiste em justificar um *dever ser* a partir de um *ser*, assumindo a posição de que, em razão de algo ser de determinada forma, é assim que *deverá*, naturalmente, ser. A guilhotina refere-se à separação entre os planos do ser (plano da natureza, daí a denominação "falácia naturalista") e do dever ser. O plano da natureza, ou do ser, pode ser descrito, mas não considerado deontologicamente para justificar o próprio ser. Ao fim e ao cabo, não é porque algo é de certa forma, que assim *deve ser*.

campos de atuação multiprofissional. Nesse mesmo sentido, aponta-se diferenciação na atenção dada à Atenção Primária.

RB3 - Estando na atenção primária, a gente observa que há um **distanciamento** muito grande da atenção terciária. A gente **não é visto e contemplado** pelas Clínicas como outros ambientes, como os outros campos, as outras especialidades.

Por fim, não se pode ignorar a percepção trazida por RA1 sobre um possível silêncio estratégico em algumas práticas da Coreme, indicando descrença de que se queira incluir o residente no ciclo informacional para além do estritamente necessário.

RA1 - A residência não foi feita pra ensinar, foi feita pra aumentar o número de atendimentos do hospital. Se der tempo, alguma coisa você aprende, mas isso é consequência, não é o foco. [...] no papel até existe [o ensino], mas, de fato, o Programa [...] é uma coisa impositiva, de cima pra baixo. Não tem de estar discutindo o "sexo dos anjos". Muitas vezes, não chega pra nós [a informação], porque **não tem que chegar** [...]: "não tem que estar dando pitaco, é um subalterno, funcionário temporário, e tem que fazer o que o hospital e o programa mandar, não tem que dar voz e não tem que ficar consultando tanto o residente". Porque o **interesse a ser atingido é o do hospital** e do sistema de saúde.

O excerto acima aborda sensível tema, qual seja - o de quem deve (ou não) possuir a informação - e abre questionamentos sobre os limites para o diálogo. Assim, em que pese o viés da humanização do contato seja caro a esse estudo, perguntamo-nos o quanto a Estratégia pode recuar, dando espaço à Argumentação, sem que se perca um pretendido controle sobre a relação (se é que ele existia)?

Até esse ponto, apesar de eventuais tentativas de aproximação das comissões, não passa despercebido o sentimento de afastamento no agir, de não plena compreensão das realidades dos alunos e instrumentalização da relação. Assim, como dão a ver os relatos sobre a dimensão argumentativa a seguir, há possibilidade, sim, para os residentes, de que problemas relativos à estratégia (ou à sua ausência) estejam afetando o diálogo.

4.2.2. Dimensão da Argumentação

A Argumentação é lugar para o conflito. Não pensemos, todavia, no infrutífero dissenso entre indivíduos desinclinados a contemplar as posições de seus pares, atendo-se apenas ao aspecto dos argumentos em sua validade lógico-racional. Esse campo não pode prescindir dos elementos emocionais - na falta de melhor termo - que compõem sua atmosfera. Afinal, não há efetivo potencial transformador no diálogo enquanto este sirva apenas à aparência de reciprocidade, ocupado em manter uma sutil lógica de

silenciamento através das estruturas (e diferenças) hierárquicas que englobam os polos em uma interação argumentativa. Interessam-nos, aqui, também, os efeitos da dimensão da estratégia e da organização comunicada dentro da esfera da argumentação e da organização comunicante.

Pelo viés habermasiano do discurso (apud Marques; Mafra, 2013), o lugar da argumentação deve exceder a defesa feroz de pontos de vista válidos logicamente e considerar a necessidade do mútuo reconhecimento da alteridade, tendo esta como origem de igualmente válidos posicionamentos. Envolve criar o espaço para uma discussão real, que abraça a tensão como elemento formador e em que as partes permaneçam, embora defendam sua posição, abertas à mudança de opinião, tanto pelo reconhecimento da (sua) própria falibilidade humana, quanto pelo reconhecimento do outro como par, em que pesem as estruturas hierárquicas vigentes. A organização não é, pois, composta apenas pelos estratos coordenadores das atividades, mas está constituída, em verdade, no intrincado entrelaçamento entre todas as suas partes, que se implicam mutuamente (princípio hologramático, de Morin apud Baldissera, 2007).

Nesse sentido, destacam-se as percepções sobre os esforços de abertura ao diálogo. A partir da conscientização sobre dificuldades na comunicação com os alunos, adveio algum desejo de melhoria nas relações, a exemplo do que vem a própria pesquisa originária. Além disso, houve ações voltadas ao estímulo dos preceptores para a melhora contínua no ensino, com o Projeto Preceptorar, que se pretende reverter em melhoria para os estudantes, além do Fórum das Residências, evento destinado justamente a ouvir as opiniões dos alunos sobre a residência. Este último, porém, foi realizado logo após o término da coleta de entrevistas, conseqüentemente, não sendo nelas apreciado.

De início, percebe-se que os alunos já analisam o comportamento argumentativo das comissões como um movimento de idas e vindas, um terreno de altos e baixos.

RB4 - Acho que a Coremu **busca a gente**, assim, **pra conversar**. Acho que, às vezes, é natural ruídos ou dúvidas não resolvidas, impasses... Por exemplo, quando a gente fez a paralisação por um dia, talvez, a Coremu **não tenha se posicionado bem**, inicialmente. Teve essa rusga na paralisação, mas, no geral, é muito bom, nos procuram e avisam.

RB3 - Eu vejo assim que, claro, a coordenação inteira, muitas vezes, **não se permite abrir esse diálogo** com o residente [...]

E, acerca da Coreme:

RA4 - talvez a Coreme devesse ter um **canal mais aberto** com os representantes pra eventualmente questionar: “Ah vocês têm alguma demanda diferente? Modificou alguma coisa?” Pra que a gente fosse

mais aberto com isso e não precisasse reclamar com algum superior do chefe.

RA5 - eu vejo interesse maior atualmente sabe, da Coreme. Por exemplo, tu estar fazendo uma pesquisa. Sei que eles tão tentando fazer de diversas formas, a Coreme, fazer coisas pra que a gente se sinta mais aberto, mais próximos pra discutir coisas em geral. Acho que é **um esforço** de certa forma.

Vê-se que as percepções de alunos sobre sua comissão variam em relação a seus pares e, dentro de sua própria concepção, são ambivalentes: ora há espaço para diálogo, ora não há; ora entendem-se os termos da argumentação; ora não se sabe "onde está pisando". Nesses espaços em branco, há tanto lugar para construções positivas, quanto para alimentar animosidades.

Ponto comum de relatos sobre a Coremu diz respeito às tratativas pessoais no escritório da Comissão. Nessas situações, surge constante e positivamente o nome de funcionária analista junto às comissões no HCPA, que recebe as demandas e, pela visão dos entrevistados, busca resolvê-las da melhor forma, dando escuta aos alunos. Nenhum entrevistado foi questionado a respeito de qualquer pessoa específica e os nomes trazidos surgiram espontaneamente.

RB2 - Acho que a Maria²³ tem uma postura diferente [...]. Por mais que tenham questões que não estejam ao alcance dela, acho que ela é [...] acolhedora.

RB3 - [...] e a Maria é uma mulher muito resolutiva. ela abraça todas as causas que levam pra ela até mesmo as que não estão no contexto da residência.

RB4 - Considero boa a Maria, é muito atenciosa a funcionária ali. As poucas vezes que precisei ter conversas ali me ajudaram bastante.

RB3 - Sempre que eu preciso tratar alguma questão, eu sempre vou na Maria e ela sempre foi muito presente. Tanto que uma das minhas primeiras questões que eu trouxe na residência e que eu levei pra Maria foi uma questão de eu não me identificar enquanto residente, enquanto mulher negra, enquanto uma profissional que vem de uma semipresencial²⁴. Sou a única residente que vem de semipresencial no HCPA. Sempre levei essa questão pra ela e ela sempre me devolveu tentando me integrar em todas as atividades que ela conseguia e isso é muito bom, porque comecei a ver que existem movimentos dentro do Clínicas, sim, que tentam lutar contra esse racismo estrutural, contra essa questão [do] majoritariamente branco, de um único núcleo.

²³ Nome fictício para funcionária citada.

²⁴ Curso de graduação semipresencial, isto é, parte à distância, parte presencial.

A partir de sentimentos como este último relatado, surgiu um núcleo de mulheres e profissionais negros, coletivo que busca espaço para a argumentação e resistência:

RB3 - Hoje a gente tem um núcleo [...] de mulheres e profissionais negros e isso é importante. E foi uma das primeiras coisas que recorri à Maria. [...] acho que é uma mulher incrível, não tenho nem palavras, ela foi a que mais me acolheu sempre que eu precisei de qualquer coisa na residência.

O relato acima transcrito revela como foi importante para a entrevistada o acolhimento pessoal recebido da Coremu, marcadamente de forma presencial, com o contato humano, que levou a residente a sentir-se valorizada e incluída (Kunsch, 2012). Sobre a Coreme, de outro lado, os residentes tendem a ser mais indiferentes ao se referirem às tratativas pessoais. Aduzem não terem precisado resolver nenhuma demanda de que se lembrem, ou que, quando precisaram, foi resolvido ou, ainda, entendem que estava fora do alcance do funcionário que os atendeu em casos de não resolução. De forma geral, não demarcam, contudo, perceberem forte ímpeto da comissão na resolução de problemas.

RA1 - Nunca fui e se precisei não saberia que era ela que resolveria

RA2 - Eu não precisei deles diretamente. Claro que tem o vínculo e é necessário, mas outra demanda que eu precisasse da Coreme durante esses três anos não houve, sabe? A única vez foi quando mandei e-mail precisando comprovante pra estágio fora. Eles mandaram que eu tinha que resolver pendências antes de solicitar. [E o processo foi okay?] Eu pedi por e-mail; ela disse que era pelo site. Demorei um pouco pra achar onde é, mas achei. É... okay. Na ocasião, sim.

RA3 - No presencial, aí, depende com quem vai falar. Geralmente não era com o diretor da Coreme, [...] tinham muita coisa pra resolver e eu ficava meio assim: "Tá, eu sozinho vou ter que ir lá (e fazer)".

RA4 - Eu acho que poderia resolver melhor as demandas que temos.

Os residentes também relatam expectativa para um maior espaço para a argumentação:

RB1 - Acredito que, primeiro, tratar o residente com respeito e deliberando conosco as decisões, que não é o que acontece. Isso já melhoraria muito, realmente. O que falta é **escuta e respeito**.

RB3 - Como é a percepção, uma única pessoa não vai conseguir carregar tudo o que está sentindo numa discussão. Precisamos de **maior representatividade** nesses espaços deliberativos.

A fala acima traz o tom para a discussão central do presente item. A partir das entrevistas, algo fica claro: apesar de eventuais esforços para abertura, os alunos apontam

um déficit no espaço para o diálogo, sobretudo, residentes multiprofissionais, voltando à questão do distanciamento da Comissão. Quando instados diretamente acerca da necessidade, ou não, de maior diálogo, respostas como a seguinte se repetem:

RB3 - Eu vejo assim que, claro, a coordenação inteira, muitas vezes, **não se permite abrir esse diálogo** com o residente, porque, toda vez que a gente leva uma proposta, eles acabam **minimizando** [...] dizendo que [...] outros residentes também aguentaram e vai ser assim. [...] Acho que é mais um momento [...] de acolher as demandas. Propor coisas, **acolher** o que propomos, dar respostas mais concretas."

RB1 - Então, eu acredito que a Coremu é bem **afastada**. Em vez de ser uma aliada nossa, não é isso. [...] Então, realmente, não dá conta das demandas por conta desse afastamento grande que existe.

RA4 - Só acho que poderia melhorar [...], que poderia haver um **estreitamento das relações**, porque parece que eles [Coreme] tão num lugar e que a gente tá **distante**.

O afastamento constrói espaço para a dúvida sobre a natureza das relações e, nesse terreno acidentado, surge a questão da (des)confiança para a apresentação de demandas e a preocupação com o conflito de interesses:

RA2 - Eu te diria que eu **não procuraria a Coreme** pra esse tipo de situação [resolver problemas com o Programa]. Se eu tivesse de falar de alguma pessoa eu falaria com o chefe do Programa e, se ele achasse adequado, aí sim, com a Coreme [...] Eu não iria direto à Coreme. [...] Enfim, [...] vejo mais como uma instância superior. [Distante?] Sim, eu vejo assim.

RA6 - Minha impressão é de que a Coreme não vai querer fazer alguma coisa se tiver alguma informação ou se incomodar se envolver professores contratados, trabalhar mais.

RA4 - Acho que, muitas vezes, a gente tem algumas reclamações do serviço que, **devido a ser do serviço, fica ruim de falar pro serviço** [para a chefia] e, talvez, a Coreme devesse ter um **canal mais aberto** com os representantes [discentes].

Ocorre que, ao se ter um problema com a chefia do Programa, os relatos indicam que é inviável reclamar "do chefe *para* o chefe", como aponta RA4, mais a frente. Percebe-se, aí, que, ora o residente não sente a sua comissão como instância à qual recorrer em caso de alguma dificuldade, pois os alunos podem ser mais próximos dos próprios superiores no seu Serviço; ora, precisando de alguma instância para resolver problemas *com* o seu Programa, não sentem abertura da Coreme para essa mediação. Cria-se uma situação difícil para alunos que não veem em seus colegas forte respaldo, como grupo, para representar frente aos superiores, como no caso dos entrevistados médicos,

ou que não veem a devida importância dada aos "Coletivos", como no caso dos multiprofissionais. Esses coletivos, lembremos, são reuniões periódicas de alunos para cuidar de questões sensíveis a suas práticas e necessidades gerais, servindo, também ao compartilhamento de experiências com os pares.

RB2 - Era com todos os residentes, tanto R1, quanto R2, de todas as áreas. Levávamos nossas questões, dúvidas como essas questões do banheiro. Como surgiu essa outra reunião que solicitamos a presença da Joana [coordenadora da Residência Multiprofissional] pra que ela sanasse nossas dúvidas, vão surgindo outras demandas nesses encontros. E, querendo ou não, a gente consegue se deslocar mais cedo pra casa, é um espaço que conseguimos fazer online, podemos chegar em casa, organizar, falar com o pessoal de todos os campos, legal. [...]

Foi relatado, a esse respeito, que, no correr do ano de 2022, a instituição decidiu, unilateralmente, reduzir a frequência dos coletivos:

RB2 - Fiquei sabendo da questão do coletivo, que seria duas vezes por mês e agora vai ser só um por mês e a gente nem foi consultado sobre isso. Acho que são espaços bem importantes pra gente poder estar trocando ideias e estar levando nossas demandas pro coletivo e eles [Coremu] simplesmente decidiram que não seria mais um espaço que teria necessidade de se encontrar duas vezes por mês e nos disseram que seria simplesmente uma vez por mês. Fiquei sabendo por outras pessoas, não foi nem minha preceptora. Eles nem perguntaram pra nós nem o que esperaríamos desse espaço sendo que é um espaço nosso. Foi uma questão que fiquei bem chateada, simplesmente fomos comunicados de que vai mudar.

RB4 - Acho que a residência podia se adequar mais as demandas dos residentes. Essas mudanças que falei que vem agora, como a **redução da frequência dos coletivos**, isso aí acho que a maioria dos residentes não concorda. Talvez a Coremu escutar mais. Por essa característica [de ser] bem **objetiva** acho que as vezes não se preocupa muito...

RB4 - Acho que, assim, a Coremu tem que dar muita importância muito valor para o **coletivo** de residentes. É nossa forma de organização.

Percebe-se a importância dos coletivos como meio de representação para os residentes multiprofissionais e o ataque sentido ao terem esse espaço reduzido sem diálogo prévio. E, quanto aos residentes médicos, a aludida dificuldade de representações coletivas:

RA3 - Na verdade, se eu quisesse algo, eu tinha que, eu mesmo, individualmente, falar na Coreme. Isso acaba sendo negativo, no meu ponto de vista, acaba sendo **mais fraco**.

A dificuldade no diálogo mostrou-se especialmente custosa durante o período da pandemia, quando houve grande aumento na carga mental para todos os profissionais

atuantes na área da saúde. Ao relatar como foi lidar com essa responsabilidade monumental, RB3 demonstra a importância da aproximação com o residente para compreender as diferentes realidades.

RB3 - Mas, como é um hospital federal reconhecido mundialmente e agora ganhou mais um selo, eu tenho que mostrar que "tá tudo bem". Mas muitos deles esqueceram da quantidade de vezes que nós profissionais sentamos e choramos nos corredores durante a pandemia porque a gente não aguentava mais. Ou se esqueceram também da quantidade de reuniões que tivemos pra [...] deliberar sobre um oxigênio pra seis, cinco pacientes. O quanto essas decisões são pesadas. Porque adoram publicar que o paciente é o amor da vida de alguém. Tá, e quanto a nós profissionais, na hora de decidir sobre o amor da vida de alguém?

Ainda decorrente do distanciamento, surge importante apontamento de ruído na comunicação entre os diferentes níveis hierárquicos. RB3 traz questão de conflito de informações entre instâncias de chefia que, pensa, poderia ser resolvido por medidas da Coremu para a organização do diálogo entre instâncias de coordenação:

RB3 - [...] Isso é uma **falha** que a gente tem na comunicação há bastante tempo, desde que eu entrei pelo menos, que é: **o residente recebe uma informação e o preceptor não recebe**. E, na hora de cruzar a informação, o preceptor não aceita, o residente tenta explicar e dá um choque de informação. Se fosse "democratizada" uma informação única no grupo onde constem todas as chefias, seria mais fácil. Até, [...] se houvesse alguma discussão, a Coremu já estaria ali presente pelo menos pra defender temáticas.

Com a patente percepção de distanciamento, como fica, em tal cenário, o sentimento de amparo e escuta? Sobre a questão:

RB3 - Temos nossos preceptores e tutores, que fazem esse papel [de representação] perante a Coremu e tem também o representante dos residentes, que faz parte das convenções. É um intermediário, apenas. Por ser uma votação, a gente [alunos] teria um único voto, enquanto eles [instituição] têm uma quantidade maior de profissionais. Dessa forma, é só uma representatividade, realmente, porque, **o que eles acordarem [instituição], vai ocorrer**, vai ser a proposta que vai entrar em andamento. **Não tem uma voz ativa na discussão** [o representante de cada Programa]. Até tem uma voz, mas não é igual.

RA6 - Eu tenho desconfiança, sentimento de **desconfiança**. [...] Eu acho que eles não querem que a gente diga a verdade, que a gente mostre os excessos, todas as coisas que não deveriam acontecer. Então, vou te dizer [que] não conheço, mas sempre vou ter um pé atrás. Vou achar que [a Coreme] **quer dizer que tá ali, mas, ao mesmo tempo, não quer que tu fale coisas**.

Se existe um mecanismo de representação discente (um representante residente por programa, como explicado no capítulo 2), mas alunos não sentem que possuem uma voz ativa, é necessário questionar a existência de mera aparência de diálogo, pelo menos em situações suficientes para que a percepção seja difundida entre os alunos.

RA6 - Querem dizer que "tô aqui pra ajeitar as coisas, fazer um funcionamento melhor pro residente, pro Serviço", mas, ao mesmo tempo, digamos, não levando a sério questões realmente importantes e, realmente, a questão da sobrecarga de trabalho e de como a gente faz trabalho que tinha [outra] gente que devia estar fazendo. Por isso que a gente tá sobrecarregado, né? Então, sempre vou ter uma grande desconfiança.

Ainda, os relatos sobre a redução unilateral da frequência dos coletivos multiprofissionais auxiliam a sustentar um ponto de vista de desamparo pelos alunos e permite questionar a suficiência do próprio mecanismo de representação na forma como instaurado pelos regulamentos. Quando perguntada sobre o assunto, RA4 aposta em uma maior frequência de checagens com os alunos para manter registro das demandas de forma ativa, sem esperar que os residentes levem os problemas às comissões, auxiliando-se, assim, com a divisão das responsabilidades e do peso delas decorrente.

RA4 - Não, não [é suficiente um representante por Programa]. Porque, aí, tem que ir atrás da Coreme. Acho que, eventualmente, se houvesse algumas reuniões, a cada seis meses, que fosse chamar um representante de cada programa pra ter uma conversa aberta, tipo: "Ah tá tudo bem com a turma de vocês? Tem alguma demanda específica, alguma coisa que não seja do agrado? Daria um estreitamento das relações com a Coreme.

Por seu turno, RB3 chama atenção, novamente, para a busca ativa pela compreensão das vivências dos residentes:

RB3 - É lindo a quantidade de números que a gente conseguiu devolver pra sociedade. É lindo, sim, a quantidade de pessoas que a gente salvou. Mas a que custo? Da saúde mental do profissional. [...] Eu entrei no meio da pandemia, eu via o quanto meus colegas estavam adoecendo, o quanto a gente não aguentava mais. Hoje temos muitas equipes de saúde mental e o que mais tá chegando pra gente [como reclamação] é o estresse do cuidador. **Falta o clínicas olhar pro seu profissional em si e falar: "O que a gente pode fazer?"** Façam um mural escondido e deixem as canetas pro residente escrever como foi seu dia. Quantas horas tu passou aqui dentro? Quantas vezes tu segurou pra não chorar? Quantos pacientes agarraram na tua mão e te pediram algo? Hoje, se tu for na sala de residentes de descontração e ver o quadro [de recados], a gente conta os dias pra acabar [a residência]. Tem frases desmotivacionais de "tá dando tudo errado" e "força", "continue a

nadar". Porque a gente tá tão cansado e eles [Coremu] não nos olham. A Coremu, às vezes, entra na sala de descontração, olha o quadro e [não faz nada] realmente porque “não agrega no meu [Coremu] trabalho”. [...] Acho que falta, um pouco, **sair do macro e vir pro micro**, pra pensar exatamente isso: “Meu residente me diz isso, mas será que está só acontecendo dentro desse espaço, [ou] será que está acontecendo em outros?” [...] Quem tá na maternidade, por exemplo, talvez tu vá lidar com situações que talvez tu não consiga, que tu te sintas tão frágil e violentada, que tu não vai conseguir lidar naquele momento. [...] Na atenção primária, a gente atende uma variação de demandas tão complexas que, às vezes, temos de [ver] que não vamos conseguir, que isso vai me afetar. E fazer um estudo futuramente disso: quais são as demandas que mais atendemos e mais fragilizam, não só o residente, mas o profissional também acho que é muito **desassistido** pelo Clínicas.

É pertinente, também, considerar possíveis situações em que se pode até ter algo a dizer enquanto residente, mas não há ambiente (isto é, nem espaço físico, nem relacional) para ser dito, seja por receio, medo, ou pela própria sensação da não-escuta, que também opera desencorajamento. Na passagem a seguir, fica claro o receio da utilização de expedientes de comunicação persuasiva pela instituição para amenizar problemáticas e operar algum tipo de intimidação velada que desestimule o residente de prosseguir com sua demanda.

RA6 - Realmente, se for do interesse dela de querer ouvir o lado B, assim, ela tem de se fazer dizer abertamente, né? Mostrasse [que] "nós realmente não estamos aqui de uma forma pra dizer que a gente tá ouvindo vocês, mas fazendo também um jogo duplo e coibindo que venha a tona certas reclamações", né? Acho que é muito importante que, se a Coreme realmente não quer fazer isso, ela tem que dizer "fiquem seguros", né? Dar aquela segurança. Porque, se fica uma coisa "meio assim", o **residente se inibe**, ele **não tem segurança**. Eu entenderia que a Coreme – e eu tenho essa desconfiança - isso poderia mudar se ela fosse mais enfática, desse segurança de que iria ouvir, né, os podres [risos] e que não iria, de alguma forma, me perseguir. De algum tipo de **intimidação**, assim. Não necessariamente que vão, mas, se eu chegar e falar "ah, estamos com essas coisas todas aqui acontecendo, esse professor, que devia estar aqui, não tá e [estamos] atendendo por ele", então, que tem toda essa sobrecarga, se eu chegar assim, [a Coreme] vai ouvir mas vai querer, um pouco, intimidar.

E, sobre o desencorajamento:

RB2 - "[...] acho que tem várias questões que a gente não recebe auxílio ou que a gente não é acolhido. Muitos colegas já estão mais **desgastados**. Às vezes, tem gente que nem tem mais **vontade de ficar indo atrás** e tal, porque já não tem uma boa experiência.

Além disso, o entrevistado RA3 relata como a falta de uma unidade representativa mais clara dos residentes médicos frente ao hospital dificulta a resolução de demandas

com a Coreme. Essa dificuldade acabou por gerar, nesse caso, o sentimento de solidão e de se ter de resolver sozinho o problema.

RA3 - Na verdade, se eu quisesse algo, eu tinha que, eu mesmo, individualmente, falar na Coreme. Isso acaba sendo negativo, no meu ponto de vista, acaba sendo **mais fraco**. Se eu tenho algo que discordo da minha residência, ou se eu discordo de uma forma geral, ou se preciso de uma ajuda, eu tenho que ir direto na Coreme. E, aí, é presencial ou mandar e-mail. E-mail até, dependendo do caso, eles respondem rápido, [ou em] uma semana, né? E, no presencial, aí depende com quem vai falar. Geralmente não era com o diretor da Coreme, [...] tinham muita coisa pra resolver e eu ficava meio assim: "**Tá, eu, sozinho, vou ter que ir lá (e resolver)**". Isso trouxe um pouco mais de **medo, preocupação**, [...] acaba **inibindo a buscar ajuda** nesses casos.

Com fundamento na teoria exposta, é imprescindível que se aponte, aqui, a possibilidade de o desencorajamento pelas repetidas tentativas infrutíferas de argumentação operarem como neutralizadoras dos conflitos (Marques; Mafra, 2013, p. 84-86). Ademais, o receio de retaliação também pode operar como supressor de conflitos. Mais uma entrevista trouxe o tema à luz do evento de uma paralisação dos profissionais no ano de 2022 devido a problema relativo ao pagamento das bolsas.

RB3 - [...] foi uma das maiores brigas quando teve a paralisação por causa da bolsa. Falaram que, legalmente, 30% [dos residentes] tinham que estar atuando, sendo que somos profissionais autônomos [e essa norma não se aplicaria]. Que que o residente está sentindo? Temos medo de nos **expor**, da **retaliação**. Com certeza, dentro dos campos, vamos sofrer alguma retaliação. [...] porque a gente não sabe quem realmente são as pessoas, né? O salário deles está "muito bem, obrigado". A gente passa dois anos aqui e vai ser esquecido.

RB1 - Temos bastante dificuldade em dialogar com a Coremu. Inclusive algum **medo**, assim, né?.

RA4 - Como em todo lugar, surgem demandas e reclamações novas, é uma coisa dinâmica, e, na maioria das vezes, a gente fica na **retaguarda**, tipo: "Como vou reclamar do chefe pro chefe?" Um canal de diálogo [com a Coreme] acho que seria bem interessante.

Dando seguimento a todo o sentimento de relativa instabilidade relacional, demarque-se que há, também, dúvida sobre a capacidade providencial das comissões. Isto é, o quanto uma comissão de residência pode influenciar na resolução das demandas? Há de haver assunto que esteja, por óbvio, fora do alcance de uma comissão. Contudo, tal alçada, até onde se estende o poder de ação de Coreme e Coremu, não parece ser clara aos alunos.

RA3 - Um problema que a gente tá vendo direto com a Coreme é sobre a questão da **saúde mental dos residentes**. E uma crítica que ocorre é que é obscuro o quanto a Coreme tem influência na organização dos PRs. Por exemplo, se tem um problema no meu PR, o quanto a Coreme pode **influenciar**? A gente não sabe disso e isso não é falado, não é transmitido, tá? Quando a gente sabe que a Coreme pode influenciar, então vamos atrás dela pra influenciar e melhorar, entendeu? Mas, quando a gente não sabe se ela pode influenciar ou se ela não pode, então pra quê vamos reclamar com ela sabe?

O exposto não representa prejuízo, entretanto, para que os residentes vislumbrem possibilidades para a melhoria. E essas possibilidades parecem convergir para a aproximação tanto entre comissões e alunos quanto entre os alunos de diferentes Programas a fim de promover um reconhecimento mútuo das diferentes vivências dentro do hospital. Afinal, cada Programa, uma realidade e rotina; cada indivíduo, uma vivência.

Dentro da Residência Multiprofissional mesmo, pode haver dificuldade, dados os diversos campos de atuação, de compreender o que vivem os colegas. Entra, aí, não apenas entender como ajudá-los, mas também não se colocar de obstáculo para eles:

RB3 - A Multi [...] já se entra com o desafio de se **entender o multiprofissional**, como acontece na prática e [pra] isso tu tem que **sair da tua caixinha**. [E] é muito difícil isso acontecer hoje, sair da tua zona de conforto e **entender o que teu colega faz** e qual a ação dele, o que pode prejudicar ele ou potencializar. A Multi ainda briga muito, porque não entende o que tu [cada profissional] faz.

Diante dessa realidade, os residentes aprenderam a desenvolver estratégias próprias de comunicação interna do setor para lidar com as demandas física e psicologicamente. Não fosse o reconhecimento mútuo da necessidade de tanto, não ocorreria a iniciativa, afinal, trata-se de conversas tidas, por vezes, no tempo pessoal de cada residente. Como exemplo, há as reuniões do Serviço Social para exposição e discussão de casos:

RB3 - Hoje em dia, em questão de núcleo profissional, pelo menor no Serviço Social, a gente tem, em cada **mês**, a apresentação de um tema ou demanda de um paciente que atendeu. A gente leva pra discutir no grande grupo. A gente faz esse debate pra tentar **auxiliar** na situação, ver quais **estratégias** podemos usar, pra tentar resolver melhor e tirar um pouco o **peso** do profissional. Como assistente social, a gente carrega tanta demanda, tanto peso e temos tanta mania de abraçar aquilo pra nós, que a gente esquece de compartilhar e isso afeta a gente, assim, de forma suprema. E, nesses espaços, a gente consegue compartilhar um pouco desse peso. Isso no Serviço Social, não sei como acontece nos outros núcleos.

Iniciativas dos próprios estudantes para o compartilhamento de casos e do peso psicológico de suas funções não são exclusividade do Serviço Social e representam mecanismos de agregação social para dirimir o peso individual das demandas. A vivência institucional realizada para a pesquisa originária revelou outro grupo de debates (desta vez, da medicina) que, assim como o relatado por RB3, focava-se em conversas para a criação de um espaço no qual elaborar, inclusive, questões psicológicas através da partilha. Essas iniciativas são aqui elencadas não para apontar falhas das coordenações, mas para indicar a existência da vontade de escuta. A busca por maior força pela reunião de pares é manifestação da ideia de Fairhurst e Putman (2004), trazida por Marques e Mafra (2014), que dá destaque para a *identificação* entre pares na constituição de uma organização. Segundo os autores, é a ação coordenada, a colaboração, a *legitimação* de parceiros e a *identificação* por eles promovidas que produzem uma organização e não apenas a existência em si da comunicação e do diálogo (Marques; Mafra, 2014, p. 3). Damos destaque, aqui, à legitimação coletiva pela partilha de vivências para a geração e força de grupos de diálogo entre colegas. Sobre isso:

Fóruns de diálogo têm sido criados em contextos cívicos e organizacionais construindo regras e princípios para seu funcionamento inclusivo, paritário e reflexivo. Contudo, observamos que a emergência efetiva de vozes (e de interlocutores) ainda enfrenta problemas ligados às **assimetrias de poder** e à **desvalorização** de pontos de vista e/ou daqueles que os proferem. (Marques; Mafra, 2014, p. 3)

Esses coletivos, no HCPA, são espaços limítrofes entre o profissional e o pessoal, em que os profissionais dividem suas preocupações e não poderiam ser simplesmente violados em busca de informações para a organização. Contudo, ouvir o que representantes desses reunidos têm a dizer, enquanto porta-vozes do grupo, seria fonte rica de informação sobre as necessidades dos residentes em suas rotinas. Esses hipotéticos porta-vozes seriam, assim, janelas para a organização comunicante e para a valorização da pessoa através da tentativa de compreensão das diferentes realidades vividas (Kunsch, 2006, p. 4 e Kunsch, 2012, p. 269).

Como formas de instrumentalizar os campos de argumentação, tanto residentes médicos quanto multiprofissionais destacam o papel do representante de cada Programa e aventam uma ampliação na atenção dada a eles.

RA2 – Sim, ajudam, com certeza [os representantes]. Na verdade, é o portal de comunicação. Não sei se tu fala do representante discente, o representante da residência. Vejo sim. Pra gente, tem impacto extremamente positivo. Acho que sim. Da nossa parte, é uma das principais formas de se comunicar e estabelecer vínculo [com a Coreme].

RA1 - Temos os representantes, que podem servir, entre outras coisas, pra ser **canal** entre a Comissão e os respectivos Programas. Se tiver algo que tem que ser levado pra todos do Programa, esses residentes podiam fazer esse **meio de campo**, talvez, que já é uma coisa representativa, né? A gente já elege o representante pra ele fazer justamente isso. Esse camarada, que já é nosso colega do dia a dia, já está nos grupos, cada um do seu Programa. Acho que ele pode fazer esse papel.

RB3 - Mas a parte da **representatividade** acho que devia haver um controle maior de monitoramento junto à Coremu. Porque, também, só temos esse canal. Temos um residente, caso precise, pra essas discussões maiores, [...] mas acho que deviam **ampliar**, porque, como cada campo vive coisas muito diferentes e tem **percepções muito diferentes**... As dificuldades que eu tenho na atenção primária não são as mesmas que minha colega tem na Adição, na Onco... Não é as mesmas dificuldades que os outros profissionais vão ter em outras especialidades.

Demarque-se que a existência dos representantes para cada PRs, como descrito na seção 2 deste estudo, serviria, justamente, ao propósito da representação de interesses e mediação dialógica. No entanto, a contínua demanda por maior abertura na argumentação presente nos vieses relatados pode indicar a insuficiência material na simples existência dos representantes. Seria necessário maior planejamento para que estes funcionassem como efetivos *gatekeepers*²⁵ para o diálogo, ressalvado que a função não se tornasse ônus excessivo para o representante, que também compõe o polo discente assim como seus colegas. Os residentes multiprofissionais, particularmente, também requisitam maior atenção para os coletivos formalmente constituídos e um comportamento ativo da Coremu para criar espaços de diálogo:

RB4 - Eu, pessoalmente, não acho que os residentes têm de levar sozinhos problemas que são de todos. Acho que temos que organizar

²⁵ A Teoria do *Gatekeeper* tomou contornos na comunicação a partir do jornalismo, com os trabalhos de David Manning White. Na teoria, o atravessamento de uma notícia pelos canais de comunicação é dependente de pessoas que funcionam como “portões” (*gates*) dentro dos veículos. “David Manning White, emprega [...] no campo das pesquisas em comunicação, ao levar em consideração a responsabilidade dos jornalistas que durante os processos de produção e tratamento dos dados colhidos, realizam filtragens das notícias a que tem acesso - que surgem como uma enxurrada a todo o momento - as que irá utilizar. São bilhões de eventos, pessoas ou discussões que acontecem, porém apenas alguns deles têm [mais] chance que outros de passar pelos portões da mídia” (Silva e Rocha, 2016, p. 20)

e levar *todos*. Se a Coremu respeitar e ouvir os **coletivos**, tranquilo, ela vai estar nos respeitando. Nós somos uma mistura de pós-graduação com trabalhador recém-formado e, como a gente não está submetido à legislação trabalhista ou [de] estatutário, a gente tem carências de direitos e acho que a Coremu pode nos ajudar desde que **respeite o coletivo de residentes**.

RB3 - E, até mesmo nas discussões dentro do hospital, a gente [da Residência Multiprofissional] acaba ganhando menos espaço, pois, na verdade, somos um [outro] nível de saúde e uma outra política²⁶. Mas, se a Coremu fizesse esses espaços, realizasse alguns colegiados dos campos, ficaria mais fácil a comunicação, porque chegaria pra todos, tanto tutores, quanto preceptores, quanto residentes.

Por fim, é trazida a importância da transparência no discurso, transcendendo-se práticas que tendem a universalizar a experiência da residência e, por isso, simplificá-la. Trata-se do complexo, do múltiplo, campo em que as respostas genéricas não só não resolvem as tensões como lhes aumentam a beligerância.

RA3 - Às vezes, faltam exemplos práticos. Dizer "nós estamos trabalhando por vocês" é uma frase genérica. "Tá, [então] mostra isso no papel", entendeu? Mostrar isso, tipo assim: "Tivemos dificuldade com algo, os alunos vieram até nós, e foi resolvido". É diferente de: "Ah, vamos buscar melhoria". [Gostaríamos de saber] Como é a atuação com os professores? Fazem cursos? Se eles não comparecerem, há penalização? Então, essa acho que seria uma coisa de ser deixado mais claro.

Decisões provindas de um lugar argumentativo que respeite a ética do discurso tendem a ser sentidas como contemplantes das diversas individualidades que laboraram em sua criação. Quando é criado o ambiente necessário e humanizado para a discussão real de ideias, com a redução máxima de assimetrias de poder, as interações dialógicas podem se constituir em ferramenta de reconhecimento do que ocorre nas esferas da organização comunicante e falada (Baldissera, 2009) e em potência de criação de novos horizontes para a vida organizacional (Marques; Mafra, 2013), em vez de contribuir para a mera manutenção do estado de coisas sob a aparência de diálogo.

Como se vê, as iniciativas já trazidas pelas comissões representam estímulos para o espaço da argumentação, mas os alunos ainda se veem muito ambivalentes e indecisos sobre os termos em que se realizarão futuros diálogos. Além disso, há desconhecimento de realidades paralelas entre os próprios pares (residentes), que dificulta o diálogo nesse nível. Ainda é preciso sentir a atmosfera para que se constate as condições necessárias ao

²⁶ A fala se refere ao fato da entrevistada trabalhar na atenção primária, com atuação focada na UBS Santa Cecília, anexa ao hospital.

discurso aberto e à promoção do diálogo. Até que isso aconteça, com um maior encontro entre o que a organização comunica de si e o que pensam os residentes, resta ainda um sentimento de animosidade que cria a necessidade de (e nutre a) resistência.

4.2.3. *Dimensão da Resistência*

Resistência está ligada a descontentamento. Quando há um estado de coisas estabelecido e em desencontro com o desejo de determinado grupo, podem surgir formas de resistência por parte deste. Essas formas não são sempre facilmente determinadas e podem se configurar de diversas maneiras, muitas vezes sutis e informais. Essa categoria de análise provém do reconhecimento do lugar da resistência (Marques; Mafra, 2013) dentro da instituição analisada. A título didático, podemos pensar em um tipo de a) resistência individual, exercida no subjetivo de cada um a partir de questões pessoais, b) uma resistência mais formal, mas pacífica e transigente, dentro dos limites da Argumentação e, se não verificado espaço (condições) para argumentação, c) uma resistência mais arrojada, que demarca sua oposição e busca no grande grupo legitimação.

Então, entre os residentes, podemos dizer que existe resistência individual face a comportamentos das comissões? Ora, dada a oportunidade para os alunos expressarem suas críticas de forma anônima, estes não a aproveitaram? As entrevistas trazidas pela pesquisa originária são, pois, evidência de resistência. Muitas das falas, a exemplo daquelas trazidas nos tópicos sobre a Estratégia e a Argumentação, permitem-se interpretar oriundas de um descontentamento. Percebem e expressam haver uma assimetria na comunicação (Marques; Mafra, 2013, p. 86), na qual o polo discente resta sub-representado e sub-compreendido, afastado do olhar das comissões no que diz respeito às distintas realidades e dificuldades vividas. Por exemplo:

Acredita que sua comissão o (a) enxerga, enquanto residente, em suas diferentes vivências?

RA5 - A Coreme? Acho que não. Eu individual, assim, não. Quem enxerga mais é o Serviço.

RB1 - Eu tenho certeza que não [Coremu].

Induz-se que, dentro da Argumentação, o descontentamento já existia, contido, talvez, pela sub-representação (resistência dentro do espaço da Argumentação). Afinal, bastou dar-se oportunidade para a fala, que os desagradados foram expostos. Esses descontentamentos apareceram em formatos distintos, desde "microrresistências" e oposições diárias acumuladas individualmente (mais sutis para as comissões), até

resistências de maior dimensão, com lastro em grupos maiores (que reclamam mais atenção). Aquelas menores, seja pela importância dada pelo aluno ou pelo número de interessados, parecem buscar auxílio na coordenação do Serviço (Programa de Residência) ou, se incompatível com a demanda, no representante formal do Programa ou ainda, na falha deste, diretamente na sua comissão.

Vê-se, então, que a resistência já encontra indício de existência dentro da própria Argumentação, no que busca contrapor as opiniões formadas, dentro do que lhe é possibilitado pela representação formal. Não encontrando reconhecimento suficiente nessa esfera, uma opinião contrária pode, aí, tomar formas mais arrojadas de embate, como no caso dos coletivos dos residentes multiprofissionais. Tais coletivos proporcionam a importante percepção de que a escalada para uma resistência potencializada, aqui entendida como aquela que extravasa da Argumentação para tomar lugar próprio como oposição, tem sua possibilidade ligada ao sentimento de respaldo no grupo.

Buscaria a Coremu para apresentar demandas em relação ao Programa?

RB1 - [...] preferiria outro lugar, não me sentiria à vontade. Talvez com minha coordenação ou algum **grupo de colegas, quando a gente como coletivo poder estar articulando** alguma coisa, assim. Mas acho que eu, **individualmente**, ir lá para manifestar algum descontentamento, acho que não. Não sei, eu receio que **não fosse recebido**.

RB4 - Eu, pessoalmente, não acho que os "resis" tem de levar sozinhos problemas que são de todos. Acho que temos que organizar e levar todos.

Como vimos no tópico anterior, os coletivos da Residência Multiprofissional são encontros para o compartilhamento de realidades, divisão do peso psicológico e busca por melhorias para lugares comuns, não necessariamente para marcar oposição a alguma ação da Coremu. A princípio, os regulamentos foram pensados a partir da ideia de que seria suficiente a representação formal discente (um aluno por Programa) para a inclusão do grupo na esfera da argumentação. Em que pese o planejado, a forma com que descontentamentos acabam surgindo nesses coletivos aponta para sentimentos que não encontraram vazão na representação formal básica. Foi necessário que tomasse corpo junto a mais alunos, em uma força interna iniciada informalmente na organização comunicante (Baldissera, 2009), para que recebesse a atenção requerida. A partir daí, sentiu-se força suficiente para reclamar a presença da Comissão em reunião, força que foi legitimada pela Comissão ao acatar o pedido. Os coletivos não necessariamente surgem

para tal fim, mas se concretizam em meio para criar um estande perene para a Argumentação. Na ausência de reconhecimento das condições (Estratégia) para o diálogo, podem antecipar-se à estratégia (que não lhes deu azo) e buscar, pela resistência em grande número, o lugar que veem merecido. Nesse sentido, de forma bastante literal, os coletivos dão vida aos dizeres de Marques e Mafra (2014) quando afirmam que “o objeto de um diálogo deve ser a própria possibilidade de sua ocorrência” (Marques; Mafra, 2014, p. 4). Os coletivos buscam, então, respaldados no conjunto, “sentir o ambiente” a fim de entender a própria situação de fala e como podem criar as condições para apresentar à instituição seus pontos de vista (Ranciére, 2004 apud Marques; Mafra, 2014, p. 4). Trata-se também, como dito, de ambiente de autorreflexão.

Um dos assuntos de maior importância para a resistência, tratado pelos coletivos, foi a de uma paralização relativa a problema com as bolsas de remuneração dos residentes. No caso, foi de extrema importância a união dos residentes de diferentes Programas para dar voz a sua posição.

RB3 - [...] foi uma das maiores brigas quando teve a paralização por causa da bolsa. Falaram que, legalmente, 30% [dos residentes] tinham que estar atuando, sendo que somos profissionais autônomos [e essa norma não se aplicaria].

RB4 - Por exemplo, quando a gente fez a paralisação por um dia, talvez, a Coremu **não tenha se posicionado bem**, inicialmente. [...] A gente não é estatutário, somos profissionais autônomos. Daí tem essa questão. A gente tem 60h semanais, mas não temos direitos trabalhistas. É um problema, mas é geral da residência no Brasil. Agora, quando a Joana nos procurou pra nos dizer que 30% não podiam paralisar, tinham que ficar na assistência, nesse momento, eu não gostei nada, ela não respeitou o fato de que, na verdade, somos autônomos, que temos uma bolsa e não é salário.

Além dos coletivos multiprofissionais, uma entrevistada trouxe à baila o que chamou de núcleo racial, algo como um coletivo para a representatividade negra na instituição, que delibera internamente e apresenta suas visões ao hospital nos assuntos que lhe tocam. A simples união do grupo ser necessária, além de mostrar a necessidade patente do encontro consigo mesmo no outro, projetar-se na alteridade e sentir-se pertencente (Hall, 2006) - indica também a necessidade de um resistir. Resistir de forma a relutar se deixar engolir pelo tratamento universal como se não lhe houvesse necessidades particulares, distintas daquelas dispensadas ao público geral. Nesse sentido, e em muitos outros que restariam ilustrados em defasagem caso se tentasse descrição

breve, o núcleo é meio para a Resistência. Busca-se, com ele, projetar uma instituição diferente da atual relativamente à pauta racial.

RB3 - Hoje a gente tem um núcleo [...] de mulheres e profissionais negros e isso é importante. [...] Temos um núcleo racial aqui dentro pra **lutar** contra o racismo.

Quanto ao tema, ao instar-se sobre a natureza do desejo da instituição de pautar a representatividade no material gráfico e ações, a seguinte resposta surgiu:

RB3 - Sinceramente, é algo **comercial**. Mas vejo que é uma proposta mais além [vinda de outro lugar], **não é algo que o Clínicas carrega**. Se fosse, ele tem 50 anos, ele já teria desenvolvido essa ação muito antes e digo isso porque temos um núcleo racial aqui dentro pra lutar contra o racismo [...]. Como isso está sendo visto? Como nunca conseguiram perceber que nas imagens do *Insta* não tinha alguém negro pra nos representar?

Fica registrada, aqui, a percepção de entrevistada que compõe o grupo visado com a ação. Com efeito, trata-se de resistência, detidamente, acerca da recepção da mensagem nos moldes em que foi codificada. Como em Hall²⁷, quando, na negociação de sentidos, ocorre a rejeição pelo receptor do conteúdo da mensagem, em face da qual se opõe parcial ou totalmente. A questão, de evidente sensibilidade, parece ser de comum dificuldade para as organizações, que podem ter suas atitudes interpretadas segundo repertórios ideológicos e culturais diferentes daqueles planejados em primeiro momento. Trata-se de situação em que a organização comunicada pode não atingir o objetivo desejado, ponto de atenção para que se desenvolvam estratégias mais efetivas.

Por seu turno, residentes médicos, apesar de relatarem descontentamentos com a comunicação, parecem não ter constituído um grande corpo de diálogo interno, seja por não sentirem a mesma necessidade que seus colegas multiprofissionais, ou por outra razão que se nos oculta. Importa que, diferentemente dos multiprofissionais, não trouxeram à tona grandes formas de representação coletiva que atravessassem vários Serviços. Seus grupos de diálogo parecem limitar-se mais aos colegas de Programa, em comparação com a Multi, e encontrar mais limite de força no número de afetados em cada questão. Não por isso deixam de exercer algum grau de resistência.

²⁷ Segundo os modelos de codificação e decodificação apresentados por Stuart Hall (2003).

RA3 - Na verdade, se eu quisesse algo, eu tinha que, eu mesmo, individualmente, falar na Coreme. Isso acaba sendo negativo, no meu ponto de vista, acaba sendo **mais fraco**.

RA5 - Nós, como resi médicos, a gente, às vezes, fica muito amarrado, assim, e acaba perdendo força nesse sentido de grupo. Acaba ficando isolado, todo mundo atolado no trabalho e a gente só quer resolver nossas coisas e, enfim, o mais rápido possível e seguir em frente. Então, a gente acaba não se envolvendo muito com essas coisas.

Ao acessar questão sobre uma decisão de última hora pela obrigatoriedade do Trabalho de Conclusão da Residência (TCR) para a psiquiatria, podemos registrar como se organizaram os residentes:

RA5 - Eu tive, ano passado, que fazer o TCR, quando a gente era "R" [residente]. [...] Foi acordado que a gente não precisaria, mas, quatro meses antes de se formar, eles falam que precisa. A gente ficou "p da vida" [...]. A coisa que a gente tinha acordado dois anos antes tinha ido por água abaixo [...].

A questão foi tratada pelo grupo de interessados direto com a Coreme, apoiados por outros do seu Serviço (PR):

RA5 - Achamos um equilíbrio entre o que a gente queria [...] e o que a Coreme precisava, mas acho que foi bem-sucedido. A gente falou mais como grupo. Tínhamos uma representante, que era a Elisa²⁸, mas a gente mais falava em grupo, mesmo. Acho que, em nenhum momento, foi falado só a Elisa com eles.

Conseguiram se organizar para oferecer resistência?

Acho que não, né? Nesse caso, a gente não ia ganhar diploma. Que que a gente vai fazer? Assim... Não vamos trabalhar? Acho que a gente não ia ser resistente a esse ponto.

No caso em questão, vê-se que foi, na verdade, exercida alguma resistência, que foi significativa o suficiente para assegurar, ao menos, um encontro a meio caminho entre os interesses de cada parte. Porém, a aluna não sentia que poderiam resistir de outras formas, aduzindo que:

RA5 - Essa questão do TCR, a gente tinha que fazer e ponto final. Não ia ter conversa, assim...

Importante, ainda, notar que a mesma ação que retira atenção de um grupo de resistência, desarticulando-o - planejadamente ou não - tem o condão de instigar a mesma resistência que ignora. A sensação de não-escuta é capaz de agregar ainda mais os grupos

²⁸ Nome fictício da representante formal do PR em questão.

identitários. São situações em que a desarticulação - provinda de decisões unilaterais - provoca um efeito contrário àquele desejado.

RB4 - É que, assim, esse ano, talvez reduzam a quantidade de coletivos, direcionado ao coletivo organizado pelos residentes, que talvez diminua a frequência. E que vão, talvez, tirar as aulas online. Essas medidas não são muito boas, sabe? Se fosse construir junto com os residentes acho que eles não mudariam. Importante pra gente se ver duas vezes por mês com os residentes pra definir nossas pautas, né? Acho que sempre que a Coremu for contra os "resis", vai gerar esses **problemas**.

Por fim, verifica-se resistência também em relação aos temas e iniciativas institucionais abordados em e-mails enviados pelas comissões (principal meio de comunicação interna). Apesar de as informações atingirem muitos residentes, os entrevistados nem sempre acreditam serem pertinentes os conteúdos:

RA1 - "Acho que chegam [os e-mails], mas é absolutamente **ineficaz**, porque o Clinicas entope sua caixa de e-mail com sei lá quantos e-mails todo o dia, com assuntos absolutamente **irrelevantes** pro residente. Colocam no mesmo bolo do funcionário, então as listas são as mesmas do RH, da comunicação interna, publicidade, enfim...

Além disso, apontam que a quantidade de e-mails também é relevante:

RA1 - "Chega **muito e-mail**, tipo dez. E você: "Ah! Não quero saber nada disso." Tava na moda agora "História de Valor", [sobre] funcionário tal. **Não quero saber disso**. Duvido muito que alguém se interesse a não ser os amigos do funcionário.

RA2 - O HCPA envia **um milhão de e-mails** institucionais inúteis. Não fico checando tudo, porque, de cem, três são relevantes. "Ah, hoje é o mês de aniversário de tal pessoa". Não precisa mandar pra todo mundo. Eu fico descobrindo depois, não fico checando. Porque essa futilidade de boa parte das comunicações acaba **afastando**, porque não fico tipo: "recebi um e-mail da instituição, deve ser importante". Não. Provavelmente, seria [mais] algo fútil do que algo que eu vou precisar.

Como se depreende desse segmento, a quantidade de e-mails, bem como a pertinência de seu conteúdo são indicadas como passíveis de provocar o embotamento da capacidade receptiva dos residentes. Também nesse sentido:

RB3 - [...] esses dias, eu apaguei o e-mail que tinha uma foto da "Diversidade" **que eu estava junto**, porque é **tanto e-mail** que eu recebo, que, às vezes, eu fico: "isso aqui não vai me interessar". Se não tiver, no assunto, algo que me chame muita atenção, é óbvio que eu

vou descartar. Tanto que eu só soube desse [e-mail em que a pessoa entrevistada aparecia] porque outro funcionário disse que me viu.

Decorre, daí, um afastamento dos alunos em relação a principal forma de comunicação interna com os mesmos. Isso em virtude, talvez, de perceberem, a partir dos conteúdos, uma instituição focada em si, em contraponto (e soma) a residentes que estão focados no *seu* próprio dia a dia e demandas. Parece que tanto instituição quanto residentes podem ver-se ensimesmados, gerando um afastamento que encontra aceleração em ambas as partes.

Constata-se, com suporte em nossa realidade, que a resistência não pressupõe formalidades para existir, surgindo internamente em cada aluno, a partir de questões individuais, que podem ou não ser partilhadas por outros. É, no entanto, quando essas inquietações não são sanadas, que buscam vazão no grande grupo e, sobretudo quando encontram a soma de afetados, que se tornam mais capazes de clamar por alguma mudança. Quanto maior a articulação coletiva em movimento para o fim, maior parece ser seu peso e força na argumentação e isso é percebido pelos residentes no momento de escolherem tomar posição sobre suas preocupações.

4.2.4. *Dimensão da Identidade*

A esse item, cumpre trazer, agora enquanto fragmentos de identificações, alguns vieses-chave já trabalhados nas três categorias perscrutadas anteriormente. São aquelas caracterizações atribuídas pelos residentes a suas comissões, agora alçadas ao nível de identidade, legando-nos um apanhado: aos olhos dos residentes, como *parece ser* sua comissão? Esta é dimensão derivada dos ensinamentos de Baldissera (2004, 2006, 2007, 2008 e 2009) e lastreada, conseqüentemente, nos pensamentos de Morin (2001) e Hall (2006).

Tratamos, aqui, de decodificações (Hall, 2003) do autor sobre as percepções colhidas, isto é, interpretações realizadas sobre interpretações dos sujeitos entrevistados. Essa dimensão é campo de confluência das falas categorizadas nas três dimensões anteriores, pois tudo o que percebem os alunos nas esferas da Estratégia, da Argumentação e da Resistência acaba por compor *fragmentos* de identificação (Baldissera, 2006, p. 13 e Hall, 2006) que criam, em suas mentes, uma identidade parcial das comissões. Esses fragmentos demonstram (inevitavelmente) ambivalências e acessam apenas pequena parcela das subjetividades de residentes, pois a identidade é “formada e

transformada continuamente em relação às formas pelas quais somos representados ou interpelados nos sistemas culturais que nos rodeiam” (Hall, 1987 apud Hall, 2006, p. 13).

De forma geral, os residentes, como grupo, avaliam dialogicamente o agir das comissões, ponderando as posições assumidas para reconhecer pontos positivos e negativos, os quais associam-se tanto de forma complementar quanto antagônica (Baldissera, 2007). Nessa senda, atravessamos desde percepções mais benignas até mais críticas sobre Coreme e Coremu. Em face das críticas lançadas pelos alunos, voltamos a afirmar que as comissões também são vistas como confiáveis em seu proceder, de forma geral. É claro que essa posição considera um balanço entre expectativas e realidade.

Confia em sua comissão para o cumprimento do dever?

RB4 - Confio na Coremu [...]. No geral, acho que é **tranquilo** conosco.

Houve descrições, como a de RA2, que destacam o sentimento de parceria com a comissão:

RA2 - Sim. Nunca vi nenhuma intercorrência grande com residente, nem um amigo dizendo que teve algum problema com a Coreme. Na verdade, sempre foi uma **parceria**. [...] Quando precisei, **me foi presente**.

RB4 - No geral, fazem um ótimo serviço.

Bem como de um atendimento presencial satisfatório:

RB1 - Já contatei presencialmente e fui muito bem atendida por funcionários, que conseguiram resolver meu problema e sanaram minhas dúvidas.

As comissões foram, também, identificadas como *objetivas* e atentas à obtenção de resultados, bem como burocráticas:

RB4 - É objetiva, guarda os regramentos das residências.

RB2 - acho que [a comunicação está] mais ligada à questão de resultados.

RA3 - Quanto à Coreme, quando entrei, inicialmente, pareceu uma coisa meio que tipo a Comgrad da medicina, né? Que é algo burocrático.

Concorrentemente, podem ser vistas como um grau *superior* - que são - de coordenação e supervisão, visão que está conforme à realidade dos regulamentos:

RA2 - Vejo eles como um grau **superior**, porque são a coordenação dos programas, mas vejo como uma parceria, também.

Tal nível pode, eventualmente, provocar a identificação com uma comissão mais *distanciada* da realidade dos alunos:

RB1 - Então, eu acredito que a Coremu é bem afastada.

Apesar do distanciamento, houve percepções no sentido de estarem em *tentativa de abertura*:

RA5 - acho que sim, se precisasse de algo com eles [Coreme], levaria sim.

E, mesmo assim, alunos que têm *desconfiança* na relação, nutrindo receio de expor algum problema. São percepções que antagonizam a percepção de parceria anteriormente citada.

RA6 - Eu tenho desconfiança, sentimento de desconfiança. [...] Eu acho que eles não querem que a gente diga a verdade, que a gente mostre os excessos, todas as coisas que não deveriam acontecer.

RB3 - Temos medo de nos **expor**, da **retaliação**. Com certeza, dentro dos campos, vamos sofrer alguma retaliação.

Mesmo fugindo à percepção sobre as comissões, salta aos olhos a questão da identidade construída dentro de cada Programa, ou atravessando-os (quando se consegue), entre pares residentes. Importa-nos, pois refere importante mecanismo para a união e representação, quando realizada a identificação; e causa do sentir-se sozinho e fraco perante a instituição, quando não realizada a identificação. A projeção do eu no outro e do outro no eu, o reconhecer-se na alteridade e o implicar-se mutuamente (MORIN, 2001 apud Baldissera, 2007) que só é possível quando há algum contato, é fator determinante para a construção de grupos de representação. No HCPA, nota-se dificuldade de que, no dia a dia atarefado da Residência, um aluno encontre tempo para conhecer as realidades dos colegas de fora do seu Serviço e daqueles que operam em conjunto dele, transversalmente. Muitas vezes, como mencionado em entrevista, o residente apenas quer cumprir suas obrigações e terminar a residência. A eventual não identificação com um grande grupo, muito pelo desconhecimento – relatado como

problema em várias passagens - gera dificuldades para a formação de argumentações e resistência. Assim sendo, o fortalecimento desses laços identitários guarda possibilidades para o avanço no diálogo com a instituição, na medida em que tomam maior peso as demandas através seu compartilhamento.

RB3 - Cada campo vive coisas muito diferentes e tem percepções muito diferentes. as dificuldades que eu tenho na atenção primaria não são as mesmas que minha colega tem na adição, na onco... [...] Quando temos discussões dentro do Clínicas ninguém chama os médicos da Atenção Primária pra discutir. Tem um distanciamento muito grande, o próprio médico [especialista focal] tem preconceito com o médico de família e a gente nunca vai entender por que.

Outra questão bastante relevante é do caráter híbrido do vínculo do residente com o hospital: é aluno e é funcionário. O que nos leva a questionar se os residentes se sentem como também *sendo* a instituição, ou apenas uma parte precária dela. Quanto a isso, alguns residentes demonstram sentimento de diferença e não-identificação com a instituição, como se fossem uma categoria a parte e, apesar de sua essencialidade, desvalorizada e hipossuficiente.

RB4 -Nós somos uma mistura de pós-graduação com trabalhador recém-formado e, como a gente não está submetido à legislação trabalhista ou [de] estatutário, a gente tem carências de direitos

RB4 – A gente não é estatutário, somos profissionais autônomos. Daí, tem essa questão, a gente é 60 horas semanais, mas não temos direitos trabalhistas. É um problema, mas é geral da residência no Brasil.

E, ainda:

RB3 - estando na atenção primaria a gente observa que há um distanciamento muito grande da Atenção Terciária. A gente não é visto e contemplado pelo Clínicas como outros ambientes, como os outros campos, as outras especialidades.

Na fala a seguir, o aluno compara a comissão ao RH de uma empresa e a considera defensora dos interesses da instituição.

RA6 - Sempre que eu vou estar numa instituição, numa empresa, e [há] o negócio do RH da empresa, sempre vou me sentir assim: porque é dos empresários dos patrões. então a impressão que vou ter da Coreme é de representar o interesse dos professores e de quem manda. A impressão que tenho da Coreme é a de um RH de uma empresa, que estão querendo fazer um diálogo, mas, no fundo, defendem os interesses dos “donos” de empresa. No HCPA, seria professores, contratados, então acho que isso.

De fato, assim, “a assistência em primeiro lugar”. Isso é dito, assim, [...] acima de qualquer situação digamos. Me sinto, na verdade, um funcionário que tem que catar tempo pra estudar.

Também, a ideia de que o serviço sempre vem em primeiro lugar parece logicamente relegar o residente a um segundo plano, construindo um cenário em que o estudante ou trabalhador da instituição não é tão importante quanto ter o serviço em dia. Para o bem ou para o mal, a valorização humana pode ficar comprometida na percepção discente. E, ainda:

RA1 - A residência não foi feita pra ensinar, foi feita pra aumentar o número de atendimentos do hospital, se der tempo alguma coisa você aprende, mas isso é consequência, não é o foco.

As falas trazidas abordam questões identitárias contextuais e não específicas do HCPA ou das suas Comissões, mas que têm o poder de cindir a relação com a instituição de forma significativa, criando-se, desde logo, a sensação de distanciamento e de ser necessário olhar por si próprio, sem grandes amparos. E isso fica potencializado quando não há muita conexão entre residentes de diferentes Programas.

As percepções tratadas ao longo deste trabalho mostram que, em que pese toda a crítica relativa à Estratégia (e seus limites) e Argumentação, há residentes que depositam um bom sentimento geral em sua comissão e, mesmo aqueles que teceram as críticas mais ácidas, em grande parte, acreditam que haja espaço para aproximação, desde que haja disposição da instituição. Identificam as comissões como maçantes na quantidade e conteúdo da informação, mas eficientes em sua entrega; interessadas em alguma abertura, mas distanciadas da realidade dos residentes; buscando incrementar o diálogo, mas ainda incorrendo em desarticulações das resistências. Tal dissenso (Baldissera, 2007), às vezes provindo da ambivalência de um mesmo indivíduo, em vez de ser visto de forma pessimista, é suficiente para abrir frestas que deem a ver novas possibilidades para otimizar as relações em foco e coloquem a pessoa humana em sua posição de valor. Tratamos, pois, de elemento (a identidade) sempre evanescente, que muda com as marés da comunicação e, nisso - na possibilidade insistente de mudança - encontramos grande força. Afinal, nas palavras de Baldissera, “essa permanente tensão é a possibilidade de os sistemas se regenerarem, atualizarem-se no *complexus* ecossistêmico” (Baldissera, 2007, p. 231 apud Morin).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste estudo, propusemo-nos a analisar os relatos obtidos a partir da pesquisa originária, realizada junto ao Hospital de Clínicas de Porto Alegre, a fim de compreender as percepções (identificações) de residentes da instituição quanto a suas comissões de residência. Devido ao direcionamento daquele trabalho e ao teor das respostas dos discentes nas entrevistas, partimos do viés da dimensão humana da comunicação e do relacionamento nas organizações para analisar os dados obtidos. Investigamos, então, possíveis interpretações sobre a relação residentes-instituição no que dizem respeito às estratégias de comunicação das comissões, à situação e às possibilidades dos espaços de argumentação e às eventuais formas de resistência mutuamente exercidas entre os polos da relação examinada. Finda a tarefa, vemos que, em suas curvas, esse caminho entrelaçou organização comunicante e comunicada em um jogo de tensões de caráter ambivalente.

Primeiramente, pudemos avaliar o que percepções sobre uma comunicação estratégica (Marques; Mafra, 2013) das comissões (dimensão da estratégia) diziam a respeito da intenção de transparecer uma determinada identidade (parcela da organização comunicada), assim como a tensão entre essa comunicação pretensamente controlada e a forma da sua efetiva recepção e partilha entre os alunos (parcela da organização comunicante). Nesse ponto, identificam-se comissões de residência que, em seu agir planejado, encontram problemas para compreender a realidade dos alunos, focadas em um agir instrumentalizante de suas funções, que ora é percebido como eficiente, ora como ineficiente na entrega de informações, mas frequentemente como maçante no fazê-lo. Desde esse momento, verificam-se dificuldades para o estabelecimento de um diálogo aberto com as comissões, que, até a realização das entrevistas, não parecia ter sido considerado na estratégia institucional de acordo com sua relevância.

No que diz respeito aos espaços para esse diálogo (Marques; Mafra, 2013), na dimensão da argumentação, residentes transladam entre percepções de tentativas de aproximação e de fechamento, variação encontrada, por vezes, dentro dos relatos de um mesmo indivíduo. Contudo, apreende-se, do todo, um sentimento de afastamento predominante, que é operado tanto pelas comissões, que não têm um posicionamento definido para o diálogo perante o aluno, quanto pelos próprios residentes, presos às suas vivências e obrigações diárias. Enquanto residentes se percebem desencorajados ou receosos em tratar diretamente com sua comissão, seja por não acreditarem que obterão

atenção ou por medo de complicações pessoais posteriores, a vivência centrada nos campos de atuação promove, também, um afastamento das realidades de seus colegas que trabalham em outros Serviços, dificultando a articulação enquanto grupo perante as comissões. Além disso, a representação discente formalmente instituída nem sempre é vista como suficiente e residentes clamam por espaços para um diálogo mais aberto e transparente, por maior reconhecimento de suas posições e atenção a suas realidades particulares em cada Programa.

De outra feita, quando abordamos os descontentamentos com a realidade vivenciada (dimensão da resistência), verifica-se resistência (Marques; Mafra, 2013) em ambos os polos - instituição e alunos. Primeiramente, percebe-se a resistência presente nos próprios relatos que se prestam a apontar problemas vividos na relação com as comissões. No que diz respeito aos residentes multiprofissionais, estes conseguem se organizar em coletivos para partilhar relatos e discutir necessidades, o que lhes concede maior dimensão, como conjunto, frente à instituição. A exemplo disso, tivemos o caso da paralisação coletiva relativa às bolsas remuneratórias. Os residentes médicos, por outro lado, parecem mais limitados a seus Programas, sem formas mais amplas de organização. Ambos os grupos, todavia, sentem grande limitação para oferecer resistência e reclamar mudanças, caso necessário, em face do sentimento de hipossuficiência vindo de sua condição de funcionário da instituição. A resistência pode ser exercida, porém, até certo ponto. Afinal, são Coreme e Coremu que manejam suas bolsas, coordenam e supervisionam os Programas e representam em casos disciplinares. Para além disso, há resistência dos alunos, também, aos temas e iniciativas institucionais abordados em e-mails enviados pelas comissões (principal meio de comunicação interna). A instituição, por sua vez, exerce resistência quando permanece em afastamento das realidades dos alunos e quando (se) se recusa a reconhecer as demandas dos residentes.

Os dados e análises acima sintetizados constroem um viés da identidade (dimensão das identificações) das comissões de natureza fragmentária (Hall, 2006) e ambivalente. Cada frase examinada nos relatos permite vislumbrar apenas uma pequena parte do que identificam os alunos, que expressam convicções tão frequentemente quanto percepções menos seguras de si. Quando tidos em conjunto, os relatos dividem-se ao atestar tanto a eficiência quanto a improdutibilidade dos meios eleitos pelas comissões para a comunicação; tanto incompreensão das realidades experienciadas pelos alunos e a inabilidade de acolher suas inquietações quanto a tentativa de se abrir ao diálogo e, nesse aspecto; tanto a promoção real da escuta aos alunos quanto a minimização das demandas

e neutralização das tensões. Em face dessa ambivalência, estes alunos, como grupo, emanam incerteza de onde pisam. Identificam problemas que precisam ser lançados ao debate, mas não encontram uma frente única para a recepção dessas matérias, pois os locais para a fala segura são descontínuos. A serviço desse pensamento, a fala de RB3 é emblemática sobre o levantamento aqui feito ao indicar que o que parece existir são "movimentos e processos individuais das pessoas [o diálogo] para acontecer". A mesma disposição e abertura para a argumentação encontrada em um indivíduo da comissão não é encontrada no indivíduo ao lado. Nesse contexto, assim como é fragmentária a percepção sobre as comissões, também o é - e não por acaso - o espaço para o diálogo. A lógica interliga ambos os fatores da análise, porque, ao fim e ao cabo, fazem parte da mesma coisa. As percepções desses alunos abraçam todos os aspectos do que sentem em suas vivências sem compartimentá-los e, por isso, os sentimentos apreendidos em um episódio específico relativo a sua comissão, muito frequentemente, "vaza" para o próximo episódio (não necessariamente com o mesmo interlocutor), ainda a ser vivido, e o todo resta - como hipotetizado ainda na introdução deste trabalho - matizado pelas cores das partes. Assim sendo, como conjunto de suas partes, as comissões ainda parecem erráticas, ambivalentes relativamente a um posicionamento perante os alunos.

Pois bem, como teorizado no capítulo 3, verifica-se a convivência, na relação estudada, da esfera do controlado e do espontâneo, ordem e desordem (Baldissera, 2009) interagem em uma tensão que gera a corrente da vivência organizacional, que tanto destrói quanto constrói. Um problema, em nossa situação (como referido no capítulo 4), seria que, onde deveria haver movimento e busca por melhorias na relação, pode estar tomando o espaço a crença determinista de que, sendo a situação de determinada forma, é essa mesmo a forma que deve ser, mesmo que ela aja destrutivamente para relação com os estudantes. Essa visão pode, infelizmente, vestir-se em obstáculo ilusório para resoluções que guardam potencial positivo para a organização.

Segundo o capital teórico trazido, parece-nos que, no caminho da valorização humana (Kunsch, 2006), as tensões devem ser vistas não como inconvenientes barreiras à saudabilidade organizacional, mas como inevitáveis produtos da relação humana onde quer que ela ocorra. E, se não como bendita indicadora de vida na instituição, pelo menos, como sintomas (naturais) de situações que merecem atenção (Marques; Mafra, 2013). Nesse sentido, deve-se ultrapassar a visão limitadora do agir e buscar novos ângulos de observação para que se construam novas saídas.

As ambivalências evidenciadas guardam, em si, possibilidade e a influência das comissões sobre os resultados demanda resiliência perante aparentes limitações. Registramos, aqui, o desejo de estimular essa resiliência, de que, na consideração das questões limitantes envolvendo as demandas de residentes e a relação com a instituição, atente-se mais para o núcleo da questão em si e menos para as crenças prévias que acompanham a percepção e reduzem os ângulos de saída para as problemáticas. Estimulamos que se parta da busca pelo reconhecimento da alteridade, suas vivências, particularidades e pontos de vista para alinhamento das compreensões e, a partir daí, busque-se estabelecer a argumentação para, reconhecendo a tensão, tomar frente na ingerência sobre os resultados e direcioná-los para o bem da organização.

Quanto às limitações enfrentadas, é necessário pontuar como influentes no resultado final deste trabalho o tempo disponível para a própria pesquisa originária, considerando-se o arranjo, disponibilidade e a confiança dos residentes para as entrevistas. Em que pese o protocolo de anonimato, há de se considerar que, mesmo assim, possa ter havido resistência dos residentes em compartilhar a integralidade de suas percepções. Ainda, a escolha pela análise relativamente conjunta das percepções sobre as duas comissões - visando obter um apanhado das percepções sobre estas - implica em inevitável perda na profundidade da análise das percepções sobre Coreme e Coremu individualmente.

Havendo sido frutífera a escuta dos residentes por meio das entrevistas, dadas as suas limitações circunstanciais, ferramentas que prossigam com esse esforço parecem promissoras. Aqui, pode ser útil não apenas a ampliação da amostra, com novas entrevistas, como a realização da técnica de grupos focais (Morgan, 1997), que contam com a interação entre os indivíduos para a geração de informações que, instados individualmente os sujeitos, talvez, não se poderia obter. Essa última ferramenta parece auspiciosa justamente pela identificação, neste trabalho, de uma dificuldade na comunicação horizontal entre residentes e mútua compreensão de realidades. A distância entre as vivências pode ser diminuída, assim, com a oportunização de novos espaços de diálogo não apenas com a instituição, mas entre os próprios residentes. A produção de informação na esfera da organização comunicante é fonte para que a instituição compreenda mais profundamente a relação com seus públicos internos. Há, ainda, a questão da letra aberta das regulamentações que atribuem as funções das comissões, o que lhes garante certa discricionariedade, que pode ser aproveitada para trabalhar pela criação formal de novos espaços de argumentação. É, também, na sinergia desses novos

espaços de possibilidade argumentativa e de escuta, que a comunicação pode ser visualizada em seu (re)tecer das relações e, conseqüentemente, revertida em mudanças de percepção sobre a própria organização, isto é, sobre sua identidade. É será aí, na confluência dos lugares de Marques e Mafra (2013) que o diálogo logrará cumprir sua função como instância de humanização.

Não obstante, sinto ter ocorrido um encontro entre a expectativa deste pesquisador e as percepções dos entrevistados no que diz respeito à dimensão humana da comunicação e sua indispensabilidade. Acredita-se, aqui, que uma experiência humanizada nas organizações trabalha em benefício de todos os envolvidos, da instituição e daqueles por ela assistidos e, quando posta à prova, a valorização da pessoa reclamou seu lugar como fator de grande importância para uma experiência saudável.

Ao fim deste trabalho, é importante que se diga do momento de complexificação dos desafios vivido por aqueles que trabalham no serviço em saúde, que segue a própria complexificação dos cuidados em saúde no mundo. Visitando o tema, Oliveira (2021) aponta a carga mental acumulada pelos profissionais da área, o que marca o dia a dia (trazendo para nosso escopo) de médicos residentes, inclusive no âmbito da formação de sua identidade profissional (Oliveira, 2021, p. 11). Digno de ressaltar é, pois, que, ao falarmos em residência, cuidamos de estudantes/prestadores de serviço expostos à intensa pressão que lidar com a vida de outrem e responsabilidades correlatas impõem. Pressão essa que não pode ser ignorada na relação mantida com estes pela instituição em que atuam. Dito isso, tão mais importante nos parece o compromisso dos órgãos competentes em salvaguardar os diversos processos ocorridos na residência, mantendo seus olhos atentos às necessidades e particularidades dos diferentes alunos, de diferentes programas de residência, na vivência dentro da instituição - contribuindo, dessa maneira, para um ambiente profissional sempre mais saudável e menos adoecedor.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BALDISSERA, Rudimar. Imagem-conceito: anterior à comunicação, um lugar de significação. 2004. Tese (Doutorado em Comunicação Social) – Faculdade de Comunicação Social, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004.

BALDISSERA, Rudimar. Comunicação Organizacional na perspectiva da complexidade. **Organicom**, [s. l.], v. 6, n. 10–11, p. 115, 2009. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/139013>.

BALDISSERA, Rudimar. Tensões dialógico-recursivas entre a comunicação e a identidade organizacional. **Organicom**, [s. l.], v. 4, n. 7, p. 228, 2007. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/138954/134302>

BALDISSERA, Rudimar. Significação e comunicação na construção da imagem-conceito. **Novas Fronteiras**, São Leopoldo, v. 10, n. 3, p. 193-200, set/dez. 2008. Disponível em: <https://revistas.unisinos.br/index.php/fronteiras/article/view/5397/2646>

BAUER, Martin W.; GASKELL, George. Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático. Petrópolis: Vozes, 2017.

BRASIL. Lei n ° 11.129, de 30 de junho de 2005. Institui o Programa Nacional de Inclusão de Jovens – ProJovem; cria o Conselho Nacional da Juventude – CNJ e a Secretaria Nacional de Juventude; altera as Leis n° s 10.683, de 28 de maio de 2003, e 10.429, de 24 de abril de 2002; e dá outras providências. Brasília: Congresso Nacional, [2005]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2004-2006/2005/lei/111129.htm Acesso em: 17 ago. 2023.

BRASIL. **Resolução do Ministério da Educação** n ° 04 de novembro de 1978. Estabelece normas gerais, requisitos mínimos e sistemática de credenciamento da Residência Médica. Brasília: Ministério da Educação, 1978. Disponível em <http://portal.mec.gov.br/docman/setembro-2018-pdf/95151-resolucao-04-1978/file>

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2008.

HALL, Stuart. **A identidade cultural na pós-modernidade**. Rio de Janeiro: DP&A, 2006.

HALL, Stuart.; SOVIK, Liv Rebecca (org.). **Da diáspora: identidades e mediações culturais**. Belo Horizonte: UFMG, 2003.

HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE. Residência médica. Porto Alegre, 17 ago. 2023. **Site:** Residência médica. Disponível em: <https://www.hepa.edu.br/ensino/ensino-residencia/residencia-medica> . Acesso em: 17 de ago. de 2023.

HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE. Programas de residência. Porto Alegre, 17 ago. 2023. **Site:** Programas de Residência. Disponível em:

<https://www.hcpa.edu.br/ensino/ensino-residencia/residencia-medica/programas-de-residencia>. Acesso em: 17 de ago. de 2023.

KUNSCH, Margarida M. Krohling. As dimensões humana, instrumental e estratégica da Comunicação Organizacional: recorte de um estudo aplicado no segmento corporativo. **Intercom**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 267-289, 2012. Disponível em: <https://revistas.intercom.org.br/index.php/revistaintercom/article/view/1454/1449>

KUNSCH, Margarida M. Krohling. Comunicação organizacional: conceitos e dimensões dos estudos e das práticas In: MARCHIORI, Marlene. **Faces da cultura e da comunicação organizacional**. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2006, pp.167-190

MARQUES, Ângela C. S.; MAFRA, Rennan L. M. Diálogo no contexto organizacional e lugares de estratégia, argumentação e resistência. **Organicom**, [s. l.], n. 19, 2013, p. 82,

MARQUES, Ângela C. S.; MAFRA, Rennan L. M. O diálogo, o acontecimento e a criação de cenas de dissenso em contextos organizacionais. **Dispositiva**. Belo Horizonte, v. 2, n. 2, p. 2-20, 2014. Disponível em: <http://periodicos.pucminas.br/index.php/dispositiva/article/view/7621/6601>

MORGAN, David L. **Focus group as qualitative research**. Qualitative Research Methods Series. Londres: Sage, 1997.

OLIVEIRA, Francisco Arsego de. Análise da formação da identidade profissional de ginecologistas-obstetras na residência médica. Tese (Doutorado em Medicina) – Faculdade de Medicina, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2021.

PORTO ALEGRE. **Regimento Interno da Residência Médica do HCPA**. Porto Alegre: Hospital de Clínicas de Porto Alegre, [s. d.]. Disponível em https://www.hcpa.edu.br/downloads/ccom/regimento_da_residencia_medica.pdf

PORTO ALEGRE. **Regimento Interno da Residência Multiprofissional e em Área Profissional da Saúde**. Porto Alegre: Hospital de Clínicas de Porto Alegre, [s. d.] Disponível em https://www.hcpa.edu.br/downloads/pgi-016_regimento_interno_residencia_medica_multiprofissional_site.pdf. Acesso em: 17 ago. 2023.

PORTO ALEGRE. **Regimento Interno da Diretoria de Ensino do HCPA**. Porto Alegre: Hospital de Clínicas de Porto Alegre, [s. d.]. Disponível em https://www.hcpa.edu.br/downloads/institucional/pes017_regimento_diretoria_de_ensino_2022-09-09.pdf. Acesso em: 17 ago. 2023.

SILVA, Maria Aparecida Ramos da; ROCHA, JOSÉ Adenilson Costa da. Gatekeeper e a construção da notícia no telejornalismo do Rio Grande do Norte. **Temática** [s. l.], ano XII, n. 10, p. 17-33, 2016. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/tematica>

STUMPF, Ida Regina. Pesquisa bibliográfica. In: BARROS, Antônio; DUARTE, Jorge. **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Comunicação**. São Paulo: Atlas, 2005.

YIN, Robert K. **Pesquisa qualitativa do início ao fim**. Porto Alegre: Penso, 2016.

ANEXO A: Roteiro de entrevistas

- a) Como você vê sua Comissão de Residência? Ex: Diligente / não diligente, resolve / não resolve as demandas, está / não está atenta às necessidades dos alunos, sente alguma indisposição em ir tratar com o setor(?), sente algum atrito nas tratativas (?), etc.).
- b) Confia no cumprimento do dever (e demandas, competência) e em estar atenta às suas necessidades (considera você, valoriza a pessoa)?
- c) Sente abertura e ética suficiente para o diálogo? Ou alguma tensão/de onde vem? É um relacionamento que visa o resultado ou o mútuo desenvolvimento?
- d) Sente que a Comissão está comprometida em manter um bom relacionamento a longo prazo?
- e) Está contente com o trabalho da comissão? Há mais benefícios do que custo na relação ou mais custo que benefício?
- f) Há espaço para a argumentação e construção participativa de soluções?
- g) Você já teve de contatar sua comissão para resolver algum problema? Foi resolvido? Houve alguma frustração? Elabore.
- h) As comissões de residência se comunicam com os alunos através dos e-mails institucionais e da intranet. As informações aí veiculadas (avisos, formulários etc.) são acessadas por você?
- i) Considera esses meios adequados para estabelecer contato, i.é, são idôneos para atingir sua finalidade de comunicar? Quando você não acessa as informações enviadas, por que isso ocorre?
- j) Como você acha que seria a melhor forma de se comunicar com você em termos de efetividade e qualidade?

ANEXO B: Entrevistas (transcrição completa)*RAI Coreme*

[Visão geral] É, eu, assim, no meu dia a dia, fora claro, as normas que eu preciso seguir que são do hospital do programa de residência, a comissão é... Não é inútil, mas, no meu dia a dia, é invisível. Ela existe nos bastidores, organizando e gerenciando os PRs, mas, no dia a dia, não tenho contato direto com ela. Nunca fui e, se precisei, não saberia que era ela que resolveria, mas acho que nunca precisei levar nada pra instância superior. Tem um detalhe que envia muito minha visão da Coreme do Clínicas em particular. É que, no ano passado, em psiquiatria, que é meu PR, teve um rapaz que se suicidou e, na época, acho que João que era presidente da Coreme. Acho que ainda é. E foi absolutamente patético, absolutamente risível, uma peça de propaganda pro HCPA, uma peça nojenta. Então, virtualmente todo mundo, não sei se só da psiquiatria, mas as pessoas que conversei de outros programas tiveram uma percepção semelhante. Claro que num microcosmos que eu falei, certamente, não representa a opinião dos residentes, no meu microcosmo que tenho acesso. Aí, surgiram duas ou três pessoas que tiveram problemas semelhantes e, por alguma razão, procuraram a Coreme e teriam sido muito mal tratadas e não levadas a sério. E essa carta circulou pouco antes de eu entrar na residência, poucos meses. Então foi uma coisa que quem viu essa peça publicitária de mau gosto, cuja intenção era muito mais mostrar que não foi culpa do Clínicas... Não que o clínicas tenha responsabilidade pela morte do rapaz, de forma alguma, mas ficou muito feio. Aquilo não foi uma carta sensibilizada, de apoio, foi uma peça publicitária interna e muito mal feita, diga-se de passagem, assinada por João. Mas, depois, fiquei pensando que não foi o João que escreveu. Ou pode ser que escreveu, mas o jeito, o teor do conteúdo é certo de que é algo que veio de cima. Não é possível que uma pessoa tenha escrito aquilo do coração e, se foi aquilo ali, é uma coisa deprimente. Se foi do coração, uma coisa espontânea e tal, é... Acho que não foi. Não culpo o João, acho que foi uma coisa de cima, com uma preocupação com a imagem do hospital muito mais do que pela tragédia em si. Então isso contribui para achar a Coreme um lixo. Porém, fora esse viés que diz respeito a um problema muito sério, muito grave... Também raro, né, não é o dia a dia. Fora esse viés, no dia a dia mesmo, eu nunca precisei. Não é inútil, isso seria se nunca precisasse, mas é invisível, no sentido de que, no nosso dia a dia, nem penso em Coreme, não teria por que pensar.

Eu não diria que destruí a Coreme pra mim, porque não, acho que é uma situação pra que ninguém tá preparado. Não é do dia a dia, não é corriqueira, não é uma situação pra que o hospital resolvesse, a Coreme. Então, não julgo nem para o bem, nem para o mal a Coreme como órgão, instância organizadora das residências, como causadora. Até porque isso não foi um problema de funcionamento de residência em si. Claro, a pessoa tava em sofrimento profundo, não é culpa do hospital, da Coreme, óbvio que não. Então consigo separar um pouco. Se, por um lado, tem a peça publicitária muito mal feita, que, aí sim, condeno o hospital - porque o Clínicas vive de propaganda e, lá dentro, a coisa é bem diferente - por achar que a ordem foi superior, não condeno a Coreme, ou o professor João, como órgão, órgão organizador e gestor das residências. Acho que isso não impacta no funcionamento das residências. Agora, que foi de uma falta de sensibilidade de um mau gosto extremo, foi. Consigo separar a parte organizacional institucional da Coreme com a parte humana.

[Essa visão prévia condicionaria na tratativa pessoal?] Quero achar que não, mas, possivelmente, se não conseguisse resolver, se eu fosse ficar chateado por alguma questão e fosse resgatar [o viés prévio] ou algo assim “ah mas esperar o que de um órgão desses”, não sou tao sangue de barata assim [risos]. Mas quero achar que não. Tetnto procurar entender que existem ritos burocráticos pra serem seguidos independente disso aí.

[Sente-se assistido nas necessidades?] Olha, difícil dizer, porque nunca precisei levar nada pra Coreme. Uma vez, em 2019, eu já tinha entrado no Clínicas e larguei. Quando fui lá [na Coreme] pra isso aí, fui bem tratado e a questão se resolveu logo. A única questão da Coreme... Tá, pra não dizer que nunca precisei nada, eu precisei de uma declaração e eles não mandam, eles mandam um link pra você pedir. Mas isso acho que não é um problema da Coreme, é do Clínicas de ninguém nunca fazer nada lá. Tudo é o residente que faz. Não tô dizendo que a gente tem que virar reitor, que o reitor tem que ser o residente. Ser funcionário do Clínicas é uma maravilha, mas ser residente é quase como uma penitência.

[Não vê então uma tensão relacional prévia?] Não, acho que não. É tão invisível no nosso dia a dia, nosso trabalho independe tanto do trabalho direto com a Coreme, que é uma coisa muito distante esse negócio. Até acho que... Acho não, influencia, porque é o órgão que implanta as definições do que é residência médica no hospital, mas é algo de bastidores, não tem uma relação direta. Meu trabalho depende da estrutura montada por eles, mas não diretamente. Como... Pergunta para um artista a relação dele com o montador do palco, mas, embora eu dependa disso, não tenho uma relação com ele.

[Sente-se mais estudante ou funcionário?] Questão interessante essa. Eu queria dizer absolutamente estudante, mas é pior. Me percebo um funcionário incapaz. Eles querem que você tenha uma responsabilidade de funcionário te tratando como estudante. Acho que o Clínicas te infantiliza muito. Acho que é essa a palavra. Se, por um lado, você tem que fazer tudo - você é médico, secretário, enfermeiro, todo o trabalho braçal que tem de fazer - por outro lado, se tem algo de médico pra fazer, você não pode. Você tem que ver tudo com todo mundo, mas ninguém resolve, é você que tem que ir. Por um lado, você é mandado e, por outro, você fica de mãos atadas. Como mandar você pra guerra com uma arma sem munição. Acho que é uma infantilização, como se não me tratassem assim: "primeiro ano de residência é o sétimo ano de medicina". Acho que veem como o primeiro ano de novo. Do ponto de vista moral e de autonomia vc é muito estudante, infantilizado, mas, quando é pra botar você pra fazer algo que não devia ser da sua alçada porque você é médico não é outra coisa, aí não, aí você tem que resolver tudo. "Pera! Mas eu posso ou não posso? Comunico ou não? Chamo alguém ou não tenho que chamar alguém?" Não sabe pra onde correr às vezes.

[Mídias: e-mails chegam a ti?] Acho que chega, mas é absolutamente ineficaz, porque o Clínicas entope sua caixa de e-mail com sei lá quantos e-mails todo o dia, com assuntos absolutamente irrelevantes pro residente. Colocam no mesmo bolo do funcionário, então as listas são as mesmas do RH, da comunicação interna, publicidade, enfim, comunicação interna. Também chega muito e-mail, tipo dez. E você: "ah, não quero saber nada disso". Tava na moda agora histórias de valor, funcionário tal. Não quero saber disso, duvido muito que alguém se interesse a não ser os amigos do funcionário. Intranet, ninguém entra, só pra ver cardápio do refeitório e buscar formulário de internação lá. Ninguém vai ficar procurando notícia do Clínicas. Então acho que são formas de propaganda ineficazes, que se perdem no meio de tanta informação no e-mail na intranet e, segundo, que não nos interessa. [Uma individualização a nível de PR?] Ah, isso é. Acho uma boa ideia. Não sei se da psiquiatria ou só de residentes. Acho que até tem de residentes. Acho que tem. Acho que dá pra segmentar, né, coisas que são de interesse do hospital, que todos tem de fazer, e, aí, tem coisas aí que os residentes têm que fazer e saber e tem coisas que os resis de cada PR têm que seguir. Então, de fato, uma segmentação seria interessante. Mesmo por e-mail, assim. Pode ser por e-mail, mas se perde nos e-mails. Whats o pessoal usa mais hoje, de fato, mas tem trinta grupos no Whatsapp... [Seria só mais um grupo?] Seria, mas ou é isso ou a gente volta pra carta pro telegrama, né? Vai ser mais um grupo? Vai. Mas, aí, paciência.

[Como melhor se comunicar contigo?] Precisaria dizer o que é que querem comunicar. Temos os representantes dos resis na Coreme. Acho que não precisa de um grupo nosso, acho que temos os representantes, que podem servir, entre outras coisas, pra ser canal entre a Comissão e os respectivos programas. Se tiver algo que tem que ser levado pra todos do programa, esses resis podiam fazer esse meio de campo talvez, que já é uma coisa representativa, né? A gente já elege o representante pra ele fazer justamente isso. Não precisaria fazer uma lista nova de e-mails, um grupo novo. Esse camarada, que já é nosso colega do dia a dia, já está nos grupos cada um do seu programa, acho que ele pode fazer esse papel. No momento, acho que faz, mas não sei se tem alguma coisa que seja de interesse no momento. Em algum momento, teve uma demanda que a gente colocou ali, mas não lembro se a Comissão tem alguma pauta que tenha tanta importância do dia a dia, assim. [Pra] coisas menores, o representante já tá justamente pra nos representar. [Por]que, assim, a residencia não é pra você formar o aluno médico, né? Grande baque, grande decepção dos residentes é achar... E acho que isso é um problema do Brasil, a gnt entra com o afã de aprender bastante, me formar, mas nao é... A residencia não foi feita pra ensinar, foi feita pra aumentar o número de atendimentos do hospital. Se der tempo, alguma coisa você aprende, mas isso é consequência, nao é o foco. Não existe algum programa, no papel até existe, mas, de fato, o programa é implementado pra você formar médicos com uma andragogia voltada pra formacao técnico-científica-teórica-prática do médico residente. É uma coisa impositiva, de cima pra baixo, não tem de tá discutindo o sexo dos anjos. Muitas vezes, não chega pra nós porque não tem que chegar, né? Não tem que tá "dando pitaco", é um subalterno, funcionário temporário, e tem que fazer o que o hospital e o Programa mandar, não tem o que dar voz e não tem que ficar consultando tanto o residente porque o interesse a ser atingido é do hospital e do sistema de saúde, né? E a Coreme é um órgão de pequena força em deliberação, nao tem muito o que fazer. Tanto é um órgão pequeno no hospital, quanto é um orgão pequeno a Comissão Nacional, né, que é quem manda as ordens lá de cima.

RA2 (Coreme)

[Visão geral] Cara, a Coreme não vejo de forma ativa. Como posso dizer? Eu não precisei deles diretamente. Claro que tem o vínculo e é necessário, mas outra demanda que eu precisasse da Coreme, durante esses três anos, não houve, sabe? Tive um pouco mais de contato quando eles tavam na localização antiga e, depois, nem sei pra onde eles foram. Comunicação direta conosco não vejo eles [realizando] de forma ativa. Sei que

eles fazem todo o trabalho de organizar as bolsas, o vínculo com o MEC, mas não sei, nunca vi diretamente, assim, por fora o trabalho deles. Também, nunca fiz questão de prestar atenção então fica num misto, mas, se me perguntar se acompanhei de forma ativa o trabalho deles - não. Nunca precisei resolver uma demanda, tipo, "foram resolutivos, mandaram uma resposta", não. A única vez foi quando mandei e-mail precisando comprovante pra estágio fora. Eles mandaram que eu tinha que resolver pendências antes de solicitar. [O processo foi okay?] Eu pedi por e-mail, ela disse que era pelo site, demorei um pouco pra achar onde, mas achei. É... okay. Na ocasião, sim.

[Confiança no cumprimento do dever] Sim. Nunca vi nenhuma intercorrência grande com residente, nem um amigo dizendo que teve algum problema com a Coreme. Na verdade, sempre foi uma parceria. Já vi eles indo pra solucionar algumas coisas, mas nunca por uma falha, assim, sabe? [É parceria, mas considera vertical ou horizontal?] Acho que são uma coordenação, de alguma forma, a gente responde a eles. Então, quando a gente precisa deles... Agora, lembrei outra situação. No Covid, a gente recebia o auxílio. Teve um mês que não veio. Eu recebi auxílio do Leonardo, acho. Não consegui reaver, mas pelo menos, vi uma busca ativa pra resolver o problema. Vejo eles como um grau superior porque são a coordenação dos Programas, mas vejo como uma parceria também. Quando precisei, me foi presente.

[Visa mais resultados ou considera as pessoas?] Eu vejo mais como resolver as intercorrências. Fazer as burocracias necessárias, os trâmites legais da residência e resolver alguma demanda ou outra que surja, assim. Acho que desenvolvimento dos Programas vem mais da coordenação direta dos programas, dos residentes, do que da Coreme. Não da Coreme. Não sei se tô certo, mas é como enxergo.

[Diálogo] Eu te diria que eu não procuraria a Coreme pra esse tipo de situação. Se eu tivesse de falar de alguma pessoa, eu falaria com o chefe do Programa e, se ele achasse adequado, aí sim com a Coreme. Mas deixaria mais... Eu não iria direto à Coreme.. Eu pediria com... Enfim, tem o resi coordenador e o chefe coordenador da residência e, aí, com a resposta, ver se leva à Coreme ou não. Vejo mais como uma instância superior. [Vê como mais vertical, distante?] Sim, eu vejo assim.

[Visam bom relacionamento a longo prazo?] Creio que sim. [Vê esforço nesse sentido?] Não vejo nenhuma ação direta pra gerar discórdia. No longo prazo, acho que focam, sim, no bem estar do residente, na otimização dos Programas. Aí que tá! Eu tenho um posicionamento mais afastado, mas levo comigo o viés das situações que precisei deles e foi bem solícito. Então creio que a ideia é utilizar esse contato a longo prazo, sim.

[Consideram tuas necessidades?] A maior particularidade da residência [de Medicina de Emergência] creio que seja a mescla dos residentes do HPS e do clínicas. O programa de Medicina de Emergência é misto, assim, com o do HPS, porque não existe emergência sem trauma. Tu vai ver vários pacientes, então tu não tem como separar as coisas. E essa realidade do trauma não é a realidade do Clínicas. Então nosso PR parte é no HPS e parte é no Clínicas. Então, tem toda a parte do HPS e eles fazem uma formação clínica no nosso hospital. E tanto nossa ida pro HPS e pros outros hospitais, tanto a organização da vinda dos residentes de forma regular pra nossa instituição sempre tem sido bem adequada. A aceitação dos resis externos, inclusão nas atividades... Essas principais demandas vejo como solucionadas. Acho que seria a maior demanda da nossa especialidade.

[Satisfação na relação] Não vejo PRs existindo sem a Coreme, sabe? Imagino eu que eles fazem todo o balanço desde vinculação, inscrição... Também, talvez o ajuste dos relatórios pro setor financeiro pra que sejam adequadas as bolsas e benefícios, também organização dos comprovantes certificados, documentação de estágios externos, além de uma fonte julgadora no sentido de possíveis intercorrências, às vezes, até disciplinares que possam ocorrer, acho que ela seria responsável junto do hospital de julgar essa situação. Então acho que é uma instância obrigatória. Vejo um exercício positivo, assim. Não acho também que tem que ser tão próxima a relação, no sentido de que, como são uma instância superior, tu nao pode levar como dizer... Não pode levar tudo ao tribunal, digamos assim. Precisa fazer um acordo, às vezes. Dialogar, resolver "em casa", "dentro da família". Aí vai da lógica, se for uma situação mais complicada que exigir um tipo de avaliação, aí é importante a definição de hierarquia disciplinar. Porque as outras funções deles eles tem que fazer obrigatoriamente, senão não existe residência, né?

[Mídias: e-mails] Não chegam. O HCPA envia um milhão de e-mails institucionais inúteis. Não fico checando tudo, porque, de cem, três são relevantes. "Ah, hoje é o mês de aniversário de tal pessoa!". Não precisa mandar pra todo mundo. Eu fico descobrindo depois, não fico checando. Porque essa futilidade de boa parte das comunicações acaba afastando, porque não fico tipo "recebi um email da instituição, deve ser importante". Não, provavelmente, seria [mais] algo fútil do que algo que eu vou precisar, como mudança na rotina do hospital. Acaba que boa parte das comunicações eu não acabo checando. [Segmentação, então?] Com certeza. [E Whats? Ficaria num grupo?] Ficaria, porque são informações relevantes, tipo, Grand Rounds, alguma mudança, tipo, emergência vai estar fechada esse mês - como teve agora - a emergência ficou fechada

por causa da higienização dos dutos de ventilação. É uma informação relevante, eu preciso saber o que está acontecendo. Agora a história do seu Zé, que começou a trabalhar no hcpa há 20 anos, nem sempre vou querer ver...[E Instagram?] Olharia. Se fosse objetivo, acho que sim. Agora, se fosse algo fútil ou que não tivesse informação relevante a agregar, só aquela tentativa de encher linguiça sabe? Se for direto e objetivo perfeito. A gente já tem um milhão de demandas pra organizar, fora as atividades fora do hospital. As informações precisam de filtro pra que não consumam tempo desnecessário. Acaba que boa parte não acompanho, 90% dos e-mails da instituição, e nunca tive problema. Às vezes, podia ter visto algo antes? Sim, mas descobri na hora. Por exemplo, com a JCI eles mandaram e-mails dizendo que tinha cursos pendentes pra fazer. Porque precisava fazer os cursos institucionais pra validação da JCI. O chefe da resi disse pra olhar os cursos e fazer os pendentes; eu fiz. Depois de dois, três meses, eu vi o e-mail. Não mudou minha vida. Poderia ter visto antes, sim, seria algo que geraria uma conduta da minha parte, mas que ficou perdido em meio a informações desnecessários.

[Representação dos residentes, nota a atividade?] Sim, ajuda, com certeza. Na verdade, é o portal de comunicação. Não sei se tu fala do representante discente, o representante da resi. Vejo sim. Pra gente, tem impacto extremamente positivo. Acho que sim, da nossa parte é uma das principais formas de se comunicar e estabelecer vínculo.

RA3 (Coreme)

[Visão geral] Eu estudei na UFRGS e cresci no HCPA, basicamente. Já sabia como funcionava, como funcionava a questão como acadêmico, mas não necessariamente como residente. Não sei se tinha muitas expectativas. Eu tinha expectativas em relação ao meu trabalho na UBS, que eu já sabia que na UBS, por ser vinculada a um hospital, não era com um padrão de funcionamento - seja de pacientes ou profissionais - semelhante às UBS do restante do município. Sabendo disso e, também, por ter um viés, é uma instituição mais acadêmica, com professor mais vinculado à UFRGS. Eu já sabia que a instituição apresentava essa diferença de outras instituições, que é uma realidade mais acadêmica e não tem uma realidade da população, e, aí, eu, mesmo assim, escolhi ir pra lá. Então já tinha esse preconceito, essa ideia inicial de forma de residência.

[Relação, diálogo] Quanto à Coreme, quando entrei, inicialmente, parece uma coisa meio que tipo a Comgrad da medicina, né, que é algo burocrático. Se eu preciso de um papel, algo administrativo, vou lá na Coreme e peço. Não pensava como uma representação estudantil, quando pensava em representação dos residentes, pensava na

Amerehcpa, que é o órgão que representa os residentes, que tem um presidente, mas, assim, não tem eleição, o cara tá ali há um tempão. E, aí, eu fiquei pensando... Eu saí de uma faculdade com uma visão de graduação que tinha representação estudantil, tinha centro acadêmico, eu fiquei pensando: "tá, então quando a gente precisar de algo, em vez de ir na Comgrad direto, isso é algo que não é institucionalizado, eu vou juntar forças com o centro acadêmico, que tem uma representação maior e converso na Comgrad com o diretor da faculdade. E foi assim que eu entrei na residência, pensei que poderia ter uma necessidade e, aí, eu iria até o líder da Amerehcpa e, lá, ele me representaria na Coreme. Não foi bem assim. A Amerehcpa parece mais um local físico de encontro. Tá certo que eu, como residente de MFC, é muito mais vinculado à UBS e não entrava muito no hospital, só mais pra comer, que era no refeitório. É diferente de especialidades clínicas e cirúrgicas, que ficam de plantão no hospital e que vão tomar cafezinho lá na Amerehcpa, fazer uma socialização, e lá conversa se tiver algum problema. Lá, eles discutem.

[Tratativas com a Coreme] Então, assim, sobre a questão de representação, já bate aí. Na verdade, se eu quisesse algo eu tinha que ir eu mesmo, individualmente, e falar na Coreme. Isso acaba sendo negativo. No meu ponto de vista, acaba sendo mais fraco. Se eu tenho algo que discordo da minha residência ou se eu discordo de uma forma geral ou se preciso de uma ajuda, eu tenho que ir direto na Coreme. E, aí, é presencial ou mandar e-mail. E-mail até, dependendo do caso, eles respondem rápido. Dependendo do caso, eles respondem depois de uma semana, né. E, no presencial, aí depende com quem vai falar. Geralmente não era com o diretor da Coreme, mas ia falar com o Leandro, mas, às vezes, ele tinha muita coisa pra resolver e eu ficava meio assim: "tá, eu, sozinho, vou ter que ir lá (e fazer)". E isso trouxe um pouco mais de medo, preocupação. Não sei se isso, mas acaba inibindo a buscar ajuda nesses casos.

[Representação discente] A Amerehcpa estaria mais ligada a questões que dizem respeito a todos os residentes, como houve com uma questão da bolsa. Mas, quando o problema é direto na nossa residência, a gente falava direto com a nossa responsável. Mas, assim, no caso, teve uma mudança de responsável e houve uma baita dificuldade sobre problemas com a responsável pelo nosso programa e isso complicou muito a vida, né, e a gente pensou "tá, então vamos reclamar direto com a Coreme. Mas também não é muito simples né pra reclamar direto lá, porque é como se você tivesse pulando etapas, né? No relacionamento com a instituição, é importante ter representantes nos Programas de Residência, responsáveis, que sejam pessoas disponíveis, capazes de falar e ter uma comunicação rápida. Entende que assim, se a gente tá pensando em comunicação e como

a gente vai agir, em uma instituição, que as coisas são mais rígidas, a gente precisa de uma comunicação rápida, né? E clara. Quando falha uma dessas coisas, como no caso do nosso Programa, falhou a nossa representante, a conversa não ia chegar na Coreme. E, aí, quando a gente ia por outros caminhos, a Coreme também barrava ou tinha dificuldade. Então fica muito difícil quanto a isso, né? E acaba que a gente não conseguia resolver por completo nossos problemas. Surgiu a hipótese de fazer reuniões com uma psicóloga, que é vinculada ao hospital, então, né? Não sei se foi iniciativa da Coreme. A princípio, foi da nossa responsável inicial, que deu essa proposta e a gente achou o máximo, né, mas eu não acho que essa proposta veio da Coreme em si.

[Aproximações da Coreme, transparência nas informações] Existe o programa de saúde mental da Coreme em si, né, que você manda um e-mail e eles logo te respondem. Eu nunca usei, mas eu sei, me disseram que é até relativamente rápido a resposta. Mas não sei o quão efetivo isso é. Entende que, mais uma vez, isso é um problema que a gente tá vendo direto com a Coreme, sobre a questão da saúde mental dos residentes. E uma crítica que ocorre é que é obscuro o quanto a Coreme tem influência na organização dos PRs. Por exemplo, se tem um problema no meu PR, o quanto Coreme pode influenciar? A gente não sabe disso e isso não é falado, não é transmitido, tá? Quando a gente sabe que a Coreme pode influenciar, então vamos atrás dela pra influenciar e melhorar, entendeu? Mas quando a gente não sabe se ela pode influenciar ou se ela não pode, então pra que vamos reclamar com ela sabe? Então, a carga horária do pessoal da cirurgia, de assédio e assédio moral: a Coreme, o quão efetivo é? Tem relatos... A coreme mostrar que, sim, teve problemas em programas e eles conseguiram ser efetivos, mostrar pros alunos. Isso é importante, porque, aí, a gente vai acessar mais a Coreme, os caminhos pra chegar até ela. Agora, se isso não acontece e a conversa que há entre nós é que a Coreme não é efetiva e que é algo rígido e difícil a comunicação, meu, não vai funcionar e a gente não vai conseguir chegar.

Às vezes, faltam exemplos práticos. Dizer "nós estamos trabalhando por vocês" é uma frase genérica. Mostra isso no papel, entendeu? Mostrar isso, tipo assim, "tivemos dificuldade com algo, os alunos vieram até nós, e foi resolvido". É diferente de "ah, vamos buscar melhoria". [Pergunto] "como é a atuação com os professores? Fazem cursos? Se eles não comparecerem, há penalização? Então, essa acho que seria uma coisa de ser deixado mais claro.

[Mídias] Os meios de comunicação da Coreme foi basicamente e-mail, né, nunca me ligaram. Não acompanhava Face, Insta e tal. Então, era e-mail. Se era adequado, depende. Como era mais pra falar de Grand Rounds, aulas, entregar trabalhos, pra mim okay. Como era só cobrança, prefiro que seja e-mail, que não tem que ficar olhando no Whatsapp. Se é uma comunicação mais individual, por exemplo, a Coreme queria as fotos pra nossa formatura, eles mandaram email. Tudo bem que é o interesse nosso (enviar), daí eles mandaram e-mail e quem mandou, mandou. Mas teve uma galera que não mandou foto. Se eles quisessem algo mais efetivo, seria muito mais efetivo se mandassem no Whats, nem que seja em uma lista de transmissão. E, aí, respondia quem quisesse. Acho que é mais rápido. Também, tem a questão da informalidade, mas, aí, já não sei. Depende. Se a Coreme quer uma resposta direta, seria ligação ou Whatsapp, algo assim. Coisas importantes pra mim, por exemplo, a entrega do jaleco pra você conseguir o certificado, que achei desnecessário, mas assim você tinha que devolver o jaleco... Ou um comprovante... Porque eu devolvi, mas esqueci do comprovante e, aí, por isso não consegui meu certificado ainda, né? Espero conseguir. Mas se é tão importante assim manda no Whats e a gente responde na hora, e-mail tem muitos que não veem. Eu vejo, mas tem gente que o e-mail some. se é importante, tem que ser contato direto, que é Whats.

RA4 (Coreme)

[Sobre o acolhimento dos residentes] Foi um turno só pela manhã, até início da tarde. A gente foi pra pegar crachás e tudo mais. [Passaram informações básicas?] Passaram, mas mais... Porque, como, na GO, a gente é dividido em várias equipes, cada uma tem um funcionamento, então, mais ou menos, a gente foi direcionado pras equipes que a gente tava designado naquele mês e, aí, dentro disso, quem dava mais informações eram os próprios residentes que já estavam R2 e R3 na época. Daí, foi direcionado: "ah, tu é dessa equipe, vai com aqueles residentes". Com os que estão entrando, tão todos nesse evento. Tu acaba conhecendo. Hoje em dia, com mídias sociais, tu acaba conhecendo, assim, antes muita gente. Antes mesmo de entrar. [Achou tranquilo a parte do acolhimento com a Coreme] Eu lembro de ser bem tranquilo. Nada que tenha notado falta, nada que me surpreendeu.

[Visão geral] Eu acho que poderia resolver melhor as demandas que temos. Acho que, muitas vezes, a gente tem algumas reclamações do Serviço que, devido a ser do Serviço, fica ruim de falar pro Serviço [para a chefia do Programa] e, talvez, a Coreme

devesse ter um canal mais aberto com os representantes pra, eventualmente, questionar: "ah, vocês têm alguma demanda diferente, modificou alguma coisa?" Pra que a gente fosse mais aberto com isso e não precisasse reclamar com algum superior do chefe. Como todo lugar, surgem demandas, reclamações novas, é uma coisa dinâmica e, na maioria das vezes, a gente fica na retaguarda. Tipo, como vou reclamar do chefe pro chefe? Um canal de diálogo acho que seria bem interessante.

[É suficiente um representante discente da ginecologia?] Não, não, porque, aí, tem que ir atrás da Coreme. Acho que, eventualmente, se houvesse algumas reuniões a cada seis meses que fosse chamar um representante de cada programa pra ter uma conversa aberta, tipo, "ah, tá tudo bem com a turma de vocês, tem alguma demanda específica, alguma coisa que não seja do agrado? Daria um estreitamento das relações com a coreme.

[Confiança no cumprimento do dever] Confio, só acho que poderia melhorar. [Algum outro aspecto além dos citados?] Não. Acho que é um programa bem atuante, eles tão em cima, assim. Acho só que poderia haver um estreitamento de relações, porque parece que eles tão num lugar e que a gente tá distante. Então, com essas reuniões eventuais, houvesse um estreitamento das relações.

[Buscaria a Coreme para o diálogo?] Não. Alguma coisa pessoal? Eu iria na minha chefia, que eu sou mais próxima. [Se houvesse diálogo maior com a Coreme, poderia contar com eles?] Sim, se eu conhecesse mais, acho que poderia. A gente conhece até ali o João, mas não seria uma relação que eu iria procurar se tivesse algum problema, enfim. [Mas por medo de algum problema?] É, justamente por isso. Às vezes, a gente tem receio de fazer certas reclamações, por isso comentei de ser do chefe pro chefe, que as pessoas saibam. Sendo pra Coreme, se tivesse essa abertura, talvez não houvesse esse medo, porque, enfim, aí, tá vindo de cima pra baixo, tá vindo da Coreme a modificação, então melhoraria.

[Foco da relação está em resultados ou na valorização das pessoas] Hoje, só pra questões burocráticas, mesmo. Agora mesmo, tava assinando um documento pra poder me formar que passaram por e-mail.

[Há interesse da Coreme no relacionamento a longo prazo?] Não. Acho que acabou o vínculo aqui, acabou a amizade. Durante a residência, também não.

[Satisfação com a relação] Neutro. Eles têm as funções burocráticas; eu respondo. [Facilitam em algo?] Olha, eles são muito eficientes no que fazem. Quando tive que pegar atestado pra estágio fora, eles foram eficazes no que fazem. Acho que cumprem o papel

deles. Quando tem algo pra preencher, mandam e-mail com passo a passo, eles facilitam, eles mandam ali a receita de bolo e tu tem que seguir.

[Mídias: consegue acompanhar os e-mails?] Consigo. [É muita coisa?] Não, porque, acho que se fosse outro meio, como o Whats, que a gente recebe muito mais coisa, ia ser pior ainda, sabe? Então, a gente saber que ali é e-mail de trabalho, que tu vai receber coisas de trabalho e vai da tua responsabilidade checar... Se fosse outra via, seria mais difícil checar. [Grupos no Whats?] É, talvez, facilitasse. Pra formatura, criaram um grupo, mas, aí, cada um fala uma coisa, fica meio perdido. Fica mais protocolar mandar por e-mail o que fazer e tu manda e-mail questionando. [E se o Whats fosse uma via extra e de mão única?] Acho que facilitaria, caso tu não cheque os emails, mas isso de todo mundo falar fica confuso, porque cada um fala algo diferente. [E Instagram] É que, assim, quem vai entrar numa residência, acho que não vai ser esse canal que vai levar ela a buscar essa resi ou não. Talvez se fosse algo pago, um curso que as pessoas tem que pagar, talvez funcionasse, mas, no modo atual, com bolsa, a gente vai buscar pessoas que já fazem e se informar como é o Serviço, como são as demandas e, aí, te interessa ou não. Se fosse pagar, aí, tu quer saber quantas horas, bem certinho. No formato atual, não ia mudar grandes coisas, assim. Aqui no sul, todo mundo conhece o Clínicas. Se o hospital fosse expandir pro Brasil todo, chamar mais gente pros concursos, seria legal mostrar algo, mas acho que pouca gente vai se decidir fazer aqui por algo no Insta. A maioria vai ver existe aquele hospital lá e ai vai falar com alguém da área. Acho que assim, no formato atual, não mudaria, mas alguns hospitais que têm cursos, os cursistas querem saber como funciona. Aí, por exemplo, a PUC tem lá no site tudo como funciona.

RA5 (Coreme)

[Confiança no cumprimento do dever] Acho que sim, é confiável, acho que eles têm nos ajudado.

[Enxergam como residente] A Coreme? Acho que não. Eu, individual, assim, não. Quem enxerga mais é o Serviço e que acaba fazendo essa comunicação com a Coreme. No caso, se eu fosse lá procurar eles, mas não tem essa coisa tão aberta assim.

[Está atenta às às necessidades do teu grupo?] Eu acho que, com o resi da psiqui, quando era da geral, sim, porque era um grupo bem maior de pessoas. A conversa, não sei, acho que era bem maior mesmo. Esse ano, como tô de R4 da adição, acho que é um grupo pequeno e não tem contato, não.

[adequação do trabalho e dos horários] Não, não acontece com a gente. Acho que é bem de acordo, assim.

[Diálogo] Acho que sim, se precisasse de algo com eles, levaria sim. [Receios?] Não, não. Acho que não. Mas demandas do dia a dia eu trataria dentro do Programa mesmo, provavelmente. Dificilmente, passaria por eles e levaria pra Coreme, mas acho que é mais pela minha relação com as pessoas do Serviço, que, se tem algum problema, acabo levando direto pra eles

[Relacionamento visa desenvolvimento mútuo ou resultado] Eu vejo interesse maior, atualmente, sabe? Da Coreme. Por exemplo, tu estar fazendo uma pesquisa. Sei que eles tão tentando fazer de diversas formas, a Coreme, fazer coisas pra que a gente se sintam mais abertos, mais próximos pra discutir coisas em geral. Acho que é um esforço, de certa forma.

[Satisfação] Acho que sim, nunca tive problemas, assim, com a Coreme. [Nunca teve que tratar nada lá?] Nunca tive nada, sabe? Foram coisas, assim, preciso de um documento, matrícula, diploma, na primeira residência... Foi tudo muito tranquilo, nunca tive uma maior [...] com a Coreme. Na verdade, eu tive ano passado que fazer o TCR. Quando a gente era R, a gente teve que fazer. Foi acordado que a gente não precisaria, mas, quatro meses antes de se formar, eles falam que precisa. A gente ficou "p da vida". Mas, de certa forma, foi tentado balancear, assim, a gente entendeu que eles precisavam ter algum documento pra comprovar, assim, por exemplo, um TCR [...] Acharam um equilíbrio entre o que a gente queria - na verdade, a gente não queria fazer nada, né [risos] - e o que a coreme precisava. Mas acho que foi bem-sucedido. [E a representação perante a Coreme?] A gente falou mais como grupo, tínhamos uma representante que era a Elisa, mas a gente mais falava em grupo, mesmo. Acho que em nenhum momento foi falado só a Elisa com eles, até porque o Serviço meio que também tava com a gente. Então, quando o Serviço falava, era meio que sozinho com a Coreme. Mas a gente teve reuniões com todo mundo, né.

[Existe espaço real de argumentação ou as demandas podem ser minimizadas?] Acho que, às vezes, sim. Às vezes, isso pode acontecer. Por exemplo, essa questão do TCR, a gente tinha que fazer e ponto final [risos]. Não ia ter conversa, assim. A coisa que a gente tinha acordado há dois anos antes tinha ido por água abaixo. Isso foi bem frustrante e a Coreme não mudou essa posição de ter que entregar um trabalho. Claro que não foi aqueles trabalhos que você imagina, mas a gente teve que entregar. Eu imaginei isso desde o começo, que não vai ter outra conversa, mas okay.

[Conseguem se organizar para oferecer resistência?] Acho que não, né... Nesse caso, a gente não ia ganhar diploma. Que que a gente vai fazer, assim, não vamos trabalhar? Acho que a gente não vai ser resistente a esse ponto, abrir mão do meu diploma, de forma alguma. Tô estudando há três anos aqui pra isso. [E pra outras questões?] Não sei, depende do que for. Nós, como resi médico, a gente, às vezes, fica muito amarrado, assim, e acaba perdendo força nesse sentido de grupo. Acaba ficando isolado, todo mundo atolado no trabalho e a gente só quer resolver nossas coisas e, enfim, o mais rápido possível e seguir em frente. Então, a gente acaba não se envolvendo muito com essas coisas.

[Deveria haver espaço de diálogo?] Não sei. Não sei se eu aproveitaria esse espaço. Sinceramente, eu quero ir lá trabalhar e terminar, finalizar e não me envolver com mais pauta. A gente já tem muita coisa pra fazer pra me envolver com mais uma coisa.

[E-mails ficam perdidos ou cumprem a função?] Acho que sim [fica perdido]. Recebemos muita coisa institucional e, tipo, "ai, não preciso disso", mas acho que melhor que o Whats. Agora fizeram um grupo de formatura. Pelo menos, meu Whats é muito sobrecarregado de coisa só do hospital. Sem brincadeira, acho que tenho uns 20 grupos da residência. É muita coisa. Daí, mais um grupo de formatura, sabe? Então essas infos do Whats ficaram perdidas. Eu não vou entrar num grupo que tem 300 conversas pra procurar o que é importante, sabe? No e-mail, eu sei que, se eu entrar e digitar "Coreme", vou achar o que eu preciso. Por exemplo, agora que estou finalizando e preciso cumprir quatro, cinco itens. Hoje mesmo, eu fiz isso. Geralmente, mantenho o e-mail mais organizado. Logo que entra coisa que não preciso, já vou tirando. Coloquei Coreme e tinha lá dez e-mails da Coreme que eu precisava.

[Teria sido útil na tua jornada um canal diferente tipo whats?] Ah, a gente teve essa experiência com o pessoal da resi e tinha um grupo que só os profs mandavam informacao lá. Era ótimo. Acho que sim [funciona]. Essas infos que tão vindo por e-mail, por exemplo, da formatura, toda semana tão mandando coisa, "tem que fazer isso ou aquilo", legal ser no Whats, um lugar que ficasse ali e ela não se perdesse no meio de figurinha.

RA6 (Coreme)

[Tratativas prévias] Não sei nem como faria isso. Eu não sei se é da Coreme... Eu tive uma coisa, mas eu falei com o NARE, eu acho que era. É, isso aí. Isso sim, mas isso não é a Coreme, né. [E resolveram?] Sim, entrou a situação também do, não é diretor da

psiqui, o professor que é, digamos assim, o chefe do setor de psiquiatria, que eu enfim passei umas questões, que várias pessoas passam, que ela é uma contratada, assim, e aí, enfim, eu relatei o que passei tudo e foi super bom, mas foi pelo NARE. No NARE, eu falei com o diretor, não sei, o coordenador da psiquiatria. Na verdade, a história é bem antiga, mas, no ano passado, teve dois afastamentos por burnout no serviço de Adições. E um desses meninos foi lá e se matou, foi o residente que se suicidou. Então, as histórias que aconteciam ali eram antigas e, depois, teve toda uma conversa e a gente passou [para o NARE as questões] e a coisa tava bem ruim. Fui lá e falei tudo que presenciei e, inclusive, a pessoa foi afastada, não tem mais residente com ela. Era uma pessoa bem punk, assim.

[Mídias: e-mails chegam a ti?] Não, mas eu já vi que mandam também, é. É meio que inconsciente, aquela coisa, aqueles e-mails institucionais que tu fica recebendo, olha uma, duas vezes e, depois, meio que ignora até que alguém vá lá e te diga: "Tu viu aquele e-mail? A gente tem até tal data pra fazer tal coisa!" Então, entra meio que num... Eu não sei, mas a impressão que eu tenho é que sempre essa coisa da Coreme me soa muito institucional, burocrático, que não vai ressoar pra mim, não chama muito a atenção. Entra dentro dos institucionais, assim, que a gente recebe vários e faz vista grossa até que alguém diga que tem algo importante e vá dizer, daí, eu vou lá fuçar pra ler. Senão a maneira como chega, os títulos... pelo menos, se eu pegar pra ler agora... Talvez, isso que eu esteja dizendo seja porque não vi, mas a impressão é que é algo, né, institucional, assim, burocrático.

[Como comunicar melhor?] Acho que isso que tu fazendo, ou mais direto com a pessoa, mandar uma mensagem direcionada pra mim dizendo nome, algo que, assim, sabe, não me parecesse que é aqueles e-mails de, sei lá, "ah, estamos com as emergências lotadas". Acho que, se tivesse algo no título ou fosse informado "vai vir um email da Coreme, vai querer saber tua opinião, vai conversar ctg", algo que puxasse mais... [E através de grupos no Whats]? A gente tem milhões, né? E até perde a noção. Eu acho que grupo no Whats... A não ser algum grupo que fique só... Também fosse só algo importante. Quando começa a vir algo meio automático, assim, de comunicação, tu acaba ignorando, tipo, sabe? Começa a sempre receber, sabe? Acho que a forma mais efetiva é uma que saísse um pouco da norma pra chamar atenção. Sei lá, mandasse algo especial no e-mail, nome [da pessoa], é isso que eu vejo. Uma outra forma, talvez, falar com os representantes da turma. Falar "precisamos passar tal coisa e gostaríamos de juntar os alunos pra poder..." Sabe? Algo assim.

Os diferentes Programas e as rotinas afetam na comunicação?] Sim, no sentido de que somos sobrecarregados. É tanta coisa, temos uma carga de trabalho muito grande e a gente traz mecanismos assim de lidar, ignorar. Nesse sentido, sim. A gente fica com menos cabeça pra se... E acaba por ignorar. Pra seguir o baile tem que... [É mais fácil ir fisicamente na Coreme?] Eu acho, sim. Sim. [Whatsapp] Acho que funciona, desde que não seja algo, assim... Se fosse algo selecionado. Se vier muita mensagem repetitiva, aí, né... Então, acho que questões mais importantes. Se virar algo automático, aquelas mensagens automáticas que tu não lê, assim... [E pelo Insta] Acho que sim.

[Confiança para o diálogo] Eu tenho desconfiança, sentimento de desconfiança. Será que... Eu acho que eles não querem que a gente diga a verdade [risos], que a gente mostre os excessos, todas as coisas que não deveriam acontecer. Então, vou te dizer, não conheço, mas sempre vou ter um pé atrás, vou achar que [a Coreme] quer dizer que tá ali, mas, ao mesmo tempo, não quer que tu fale coisas. Acho que coisas, assim, de sobrecarga, assim, de falta de supervisor, assim, sabe? Coisas que a gente se sente sobrecarregado, que não deveria estar acontecendo e acontece. Então, tenho a impressão de que é um dispositivo, assim, enfim, das residências, que, no HCPA - digamos que a Coreme do Brasil, mais acima, não talvez - mas, no HCPA, sempre tendo a pensar que não querem. Realmente muita coisa de sobrecarga de trabalho. Minha impressão é de que a Coreme não vai querer fazer alguma coisa se tiver alguma informação ou se incomodar se envolver professores contratados, trabalhar mais. Querem dizer que "tô aqui pra ajeitar as coisas, fazer um funcionamento melhor pro residente, pro Serviço", mas, ao mesmo tempo, digamos, não levando a sério questões realmente importantes e, realmente, a questão da sobrecarga de trabalho e de como a gente faz trabalho que tinha [outra] gente que devia estar fazendo. Por isso que a gente tá sobrecarregado, né? Então, sempre vou ter uma grande desconfiança. Sempre que eu vou estar numa instituição, numa empresa... É [como] o negócio do RH da empresa, sempre vou me sentir assim, porque é dos empresários, dos patrões. Então, a impressão que vou ter da Coreme é de representar o interesse dos professores e de quem manda, né, e acho que, nesses casos, realmente, se for do interesse dela de querer ouvir o lado B, assim, ela tem de se fazer dizer abertamente, né? Mostrasse [que] "nós realmente não estamos aqui de uma forma pra dizer que a gente tá ouvindo vocês, mas fazendo também um jogo duplo e coibindo que venha a tona certas reclamações", né? Acho que é muito importante que, se a Coreme realmente não quer fazer isso, ela tem que dizer "fiquem seguros", né? Dar aquela segurança. Porque, se fica uma coisa "meio assim", o residente se inibe, ele não tem segurança. Eu entenderia que a

Coreme - eu tenho essa desconfiança - isso poderia mudar se ela fosse mais enfática, desse segurança de que iria ouvir, né, os podres [risos] e que não iria, de alguma forma, me perseguir. De algum tipo de intimidação, assim. Não necessariamente que vão, mas se eu chegar e falar: "ah, estamos com essas coisas todas aqui acontecendo, esse professor que devia estar aqui não tá e atendendo por ele", então que tem toda essa sobrecarga, se eu chegar assim, [a Coreme] vai ouvir mas vai querer, um pouco, intimidar. A impressão que tenho da Coreme é a de um RH de uma empresa, que estão querendo fazer um diálogo mas, no fundo, defendem os interesses dos "donos" de empresa. No HCPA, seria professores, contratados, então acho que isso.

[Sente-se mais estudante ou funcionário?] Funcionário, funcionário. Não, é, de fato, assim, a assistência em primeiro lugar. Isso é dito, assim, tanto que a qualquer situação, se a gente tem seminários, se tem alguma intercorrência, assim, isso (a assistência) é em primeiro lugar. Acima de qualquer situação, digamos assim. Sim, com certeza. Me sinto, na verdade, um funcionário que tem que catar tempo pra estudar.

RBI (Coremu)

[Visão geral] Então, eu acredito que a Coremu é bem afastada. Em vez de ser uma aliada nossa, não é isso. Temos bastante dificuldade em dialogar com a Coremu, inclusive, algum medo, assim, né? Então, realmente, não dá conta das demandas por conta desse afastamento grande que existe.

[Indisposição no tratamento?] Sim, inclusive, acontecem reuniões, né, assembleias, que são marcadas fora do nosso horário de trabalho e penso que isso seja, justamente, pra que a gente acabe não participando. Então, acho que existe, sim, uma grande indisposição.

[Confiança no cumprimento do dever] Eu acho uma questão complicada, porque são cobradas de nós, né, questões legais, óbvio, mas que são do interesse da própria Coremu e da coordenação, mas, quando tratam de direitos e interesses nossos, isso não acontece. Por exemplo, as cargas horárias exaustivas, né, deixar os resi mais tempo na assistência do que se deveria por lei. Então a fiscalização acontece quando é de interesse da coordenação, não nosso.

[Estão atentos à realidade de vocês?] Eu tenho certeza que não.

[Diálogo] Nós já tentamos dialogar com a coordenação. Tem funcionários muito bons lá, mas a coordenação é bem complicada. Nós inclusive marcamos reunião com a coordenação e ouvimos várias coisas em tom de deboche, então é bem complicado,

mesmo. Principalmente, a coordenadora. Tem funcionários maravilhosos que olham nossos interesses, mas isso é barrado em algum momento por questões hierárquicas.

[Relacionamento busca mais resultados ou desenvolvimento mútuo?] Acredito que não visa muito resultado. Pra que haja resultado, precisa dialogar com a classe, acho que não. [Interesse no relacionamento a longo prazo?] Existe até interesse no bom relacionamento, até porque alguns momentos de grande tensão são resolvidos, mas com muita insistência da nossa parte.

[Contato presencial] Já contatei presencialmente e fui muito bem atendida por funcionários que conseguiram resolver meu problema, sanaram minhas dúvidas.

[Opiniões] Acredito que, primeiro, tratar o residente com respeito né e deliberando conosco as decisões, né, que não é o que acontece. Isso já melhoraria muito, realmente. O que falta é escuta e respeito. Se marcassem reunião antes conosco, em horário de assistência e não tratassem a gente com deboche, já melhoraria muito a relação.

[Mídias: e-mail] Eu consigo receber e acompanhar. Acho que, nisso, são bem eficientes, comunicam bem, por e-mail, conosco. [Algo se perde?] Tenho colegas que acaba se perdendo porque são muitos e-mails por dia, mas eu consigo acessar todos. Acho que é eficaz. [E o Whats?] Facilitaria bastante, uma vez que a gente vive com o celular na mão o dia inteiro e seria muito mais fácil ver a informação no celular do que no e-mail. Ajudaria bastante, sim. [E um Insta?] Acredito que sim, inclusive, eu acompanho a rede social do hospital e vejo que fica muito perdido essa questão da resi, inclusive a divulgação da resi acho muito fraco. Se tivesse uma mídia só pra isso, ajudaria muito. Vejo que a divulgação da residência é muito focado pra UFRGS, outros espaços não tem muito acesso a essas informações. Acho que seria um chamador bem legal também, assim, como uma forma de nos comunicar coisas. Seria bem legal.

RB2 (Coremu)

[Visão geral] Acho que poderiam acolher melhor as demandas que a gente traz, né? A gente teve recentemente uma reunião com Joana pra esclarecer alguns pontos e acho que ela não foi muito receptiva. Acho que poderiam ter acolhido com uma postura mais profissional. O simples fato de acolher o que a gente tava levando. Achei que não foi uma experiência legal. Senti isso, senti.... Várias vezes, pessoas trouxeram algumas questões e achei que ela não teve uma postura adequada. Utilizou um tom, assim, de deboche, ironia, não sei se nao tava num dia muito bom. Achei que ia ser uma conversa diferente. Criei um pouco de expectativa, alguns colegas também. Acho que poderia ter

sido mais acolhedora, até porque a gente, como residente, fica bastante tempo aqui e acontecem algumas situações que a gente realmente não tem noção até que ponto a gente pode solicitar algumas questões e ela tratou como se fossem questões óbvias. Foi um balde de água fria. Achei que ela poderia ter sido mais acolhedora.

[Confiança na ética para o diálogo] Não sei te dizer [sobre medo de retaliações posteriores], mas vou te dizer que, se eu tivesse alguma questão, sei lá, de assédio, tipo assim, acho que não me sentiria retraída em falar com eles disso, acho que não, até porque a coordenação do nosso Programa é bem acessível, assim. Mas preferiria outro lugar, não me sentiria à vontade. Talvez com minha coordenação ou algum grupo de colegas, quando a gente como coletivo puder estar articulando alguma coisa, assim, mas acho que eu, individualmente, ir lá para manifestar algum descontentamento, acho que não. Não sei. Eu receio que não fosse recebido, que não tivesse resolutividade.

[Confiança no cumprimento do dever] É, acho que, de modo geral, assim, não lembro, não me recordo, assim, de nenhuma questão. Acho que sim, particularmente da... Não sei, acho que a Maria tem uma postura diferente da Joana. Por mais que tenham questões que não estejam ao alcance dela, acho que ela é mais acolhedora. Tem algumas questões que temos trazido desde o início do ano passado, como a do banheiro. A gente nunca teve uma resposta. A gente pediu que fosse disponibilizada chave pros banheiros perto da nossa sala pra gente estar utilizando. O pessoal da portaria ali tem a chave e a gente não tem. A gente tem que subir no sétimo andar ou outro do hospital, sendo que tem um banheirinho ali perto e nunca nos deram resposta quanto a isso. Acho que tem algumas questões que a gente vem tratando em vários coletivos e que não têm nenhuma resposta, não surtem efeito.

[Sente-se vista, contemplada, pela Coremu?] Não. Eu, individualmente, acho que não. [Acha que a Comissão compreende as realidades mas crê que está tudo correto ou que não compreende as realidades?] Acho que um pouco dos dois. Mais que eles não conseguem compreender. Como essa questão da chave do banheiro, que parece ser tão simples, né? A gente até se disponibilizou a fazer uma cópia e a gente ficar responsável ou fazer uma cópia por Programa. Parece ser algo simples, mas, pra nós, tem bastante peso. É um pouco dos dois. A gente na pele do residente sabe que é desgastante estar aqui e acho que, também, um pouco de desleixo deles de não dar o valor que achamos que deveriam dar.

[Relacionamento foca resultados e/ou valorização de pessoas] Acho que mais ligado a questão de resultados. Se estivessem realmente preocupados com a gente, a

coordenação teria outra postura, nos dariam respostas que há meses estamos procurando. Fiquei sabendo da questão do coletivo, que seria duas vezes por mês e agora vai ser só uma por mês, e a gente nem foi consultado sobre isso. Acho que são espaços bem importantes, né, pra gente poder estar trocando ideias e estar levando nossas demandas pro coletivo e eles simplesmente decidiram que não seria mais um espaço que teria necessidade de se encontrar duas vezes por mês e nos disseram que seria simplesmente uma vez por mês. Eu fiquei chateada. Fiquei sabendo por outras pessoas, não foi nem minha preceptora. Eles nem perguntaram pra nós nem o que esperaríamos desse espaço, sendo que é um espaço nosso e foi uma questão que fiquei bem chateada. Simplesmente, fomos comunicados de que vai mudar, acho que a partir de março. Era com todos os residentes, tanto R1 quanto R2 de todas as áreas. Levávamos nossas questões, dúvidas como essas questões do banheiro. Como surgiu essa outra reunião que solicitamos a presença da Joana pra que ela sanar nossas dúvidas, vão surgindo outras demandas nesses encontros. E, querendo ou não, a gente consegue se deslocar mais cedo pra casa, é um espaço que conseguimos fazer online. Podemos chegar em casa, organizar, falar com o pessoal de todos os campos, legal. Agora só vai ser uma vez por mês.

[Satisfação na relação] Olha, não sei. Pela experiência que eu tive, agora que tô fazendo um ano, não vejo muitos benefícios perante as demandas que temos levado. Não sei, assim, se tô sendo muito pessimista, não sei. Acho que tem várias questões que a gnt não recebe auxílio ou que a gente não é acolhido. Muitos colegas já estão mais desgastados. Às vezes, tem gente que nem tem mais vontade de ficar indo atrás e tal, porque já não tem uma boa experiência. Acho que é mais um momento de tensionar, de acolher as demandas, propor coisas, acolher o que propomos, dar respostas mais concretas.

[Mídias: e-mails] Os e-mails eu vejo, sim, todos os que eles mandam e respostas. Acho que pode acontecer com alguns colegas [se perderem as informações]. [E outros meios?] Acho que outro espaço legal seria eles participarem, não sei, uma vez por mês ou a cada seis meses dos nossos coletivos, estarem perguntando algo, se colocarem à disposição. Eles nem sempre participam. O dia que a Joana participou foi a gente que solicitou. Estavam surgindo bastante dúvidas de atestado, dias trabalhados, que o pessoal tinha dúvida, e pediram a presença dela. Acho que, se estivessem mais presentes, podia melhorar essa relação. [E o Whats?] Acho que seria interessante. Essa questão dos e-mails, por mais que às vezes se percam ali, acho que vai da nossa responsabilidade ter esse senso. Precisamos responder pra que as coisas melhorem. Mas acho que pelo whats

poderia ter algum êxito. [E o Insta?] Eu já não consigo acompanhar. Eu só tenho Whats. Insta, Face não tenho, nem cuido, mas, como a maioria do pessoal tem, acho que dá pra usar todos os recursos que se tem, assim, né? Não seria ruim, mas acho que mais as ferramentas institucionais, como e-mail, acho que colocam a gente, de uma certa forma, responsável nesses canais de estar respondendo perguntas, pesquisas que a Coremu manda.

[Opinião] Mais a questão de acolher, dar retorno. A gente faz os coletivos, leva as questões e parece que eles não nos dão respostas. Não sei, umas reuniões com os representantes de turma, eles estarem mais presentes.

RB3 Coremu

[Visão geral] [...] [das vezes que entrou em contato, falou com a Maria) e a Maria é uma mulher muito resolutiva. Ela abraça todas as causas que levam pra ela, até mesmo as que não estão no contexto da residência. Mas acho que a questão da Coremu é que não é muito deliberativa. Quando falamos da Coremu ao todo, ela não é muito deliberativa e, muitas vezes, ela acaba por minimizar as necessidades dos residentes, naturalizando o cansaço, o estresse. Tiveram algumas mudanças, acho que do ano passado pra pra cá, muito por causa da questão da pandemia, que eles perceberam que sim, a saúde mental era algo que tava em foco e fizeram, né, o núcleo pra fazer o atendimento conosco, porém ainda há muitas ressalvas, porque, apesar de ter núcleo, ainda estamos muito presos na assistência, nos campos, e a Coremu não tem esse dialogo diretamente com os campos. Então, há muitas falhas nas comunicações entre os campos, né? Acho que ela falha nesse aspecto.

Quando a gente precisa, todos os que eu conheço recorrem à Maria, porque ela tá sempre muito presente, mas o restante da Coremu não tá, eles acabam criando uma distância e, quando precisamos deles, muitas vezes é através de meet e não há um diálogo, uma troca, há uma imposição de algo. Então, acho que isso, talvez, possa ser melhorado com o tempo, né? Entendo que, claro, eles tão aqui há muito anos, vendo a mesma história, talvez, a mesma ladainha, mas com pessoas diferentes e aspectos e momentos históricos diferentes. Talvez precise de uma atenção maior.

[Precisa maior diálogo?] Com certeza. Eu vejo assim que, claro, a coordenação inteira, muitas vezes, não se permite abrir esse diálogo com o residente, porque, toda vez que a gente leva uma proposta, eles acabam minimizando nossa proposta dizendo que "ah, outros residentes também aguentaram e vai ser assim. Tanto que esse ano foi o

primeiro ano que eles mudaram o "pede pra sair" que tinha antigamente, que era o dia em que eles realmente faziam praticamente a escolha a dedo dos residentes que passaram. Hoje eles mudaram pra nomenclatura de "acolhimento", mas até o meu ano, que foi online, era o "pede pra sair", porque eles botavam tanta pressão... Claro, questões relacionadas à residência que são verdade, mas eles botavam um terror psicológico tão grande que realmente fazia a gente desistir, né? Muitos desistiram. Nesse ano, eles começaram a chamar de acolhimento, deram maior autonomia pros campos realizarem esse período de acolhimento, com atividades. A gente teve maior contato com os residentes, pessoal do próprio campo. Não ficou tão centrado na coremu.

[Sobre tratativas prévias com a Coremu] Sempre que eu preciso tratar alguma questão, eu sempre vou na Maria e ela sempre foi muito presente, tanto que uma das minhas primeiras questões que eu trouxe na residência e que eu levei pra Maria foi uma questão de eu não me identificar enquanto residente, enquanto mulher negra, enquanto uma profissional que vem de uma semipresencial. Sou a única residente que vem de semipresencial no HCPA. Sempre levei essa questão pra ela e ela sempre me devolveu tentando me integrar em todas as atividades que ela conseguia e isso é muito bom, porque comecei a ver que existem movimentos dentro do Clínicas, sim, que tentam lutar contra esse racismo estrutural, contra essa questão [do] majoritariamente branco, de um único núcleo. Hoje a gente tem um núcleo, que agora não recordo o nome, de mulheres e profissionais negros. E isso é importante e foi uma das primeiras coisas que recorri à Maria. E a Maria acho que é uma mulher incrível, não tenho nem palavras, ela foi a que mais me acolheu sempre que eu precisei de qualquer coisa na residência.

[Alguma frustração na relação pessoal com eles?] Nunca tive, porque nunca me aproximei, acho, tanto da Coremu. Isso também é um ponto a se levantar, porque, se a gente conhece a Coremu, a gente sempre fala "a Maria, da Coremu", ou "a Joana, da Coremu". [Mas] vou te ser bem sincera que eu não sei quem é que compõe a Coremu. E eu não sei se os meus colegas reconhecem quem é a equipe que nos representa frente a Coremu no HCPA. Porque são duas pessoas que têm o nome bem demarcado. Uma que facilita bastante e outra que não facilita nada praticamente [risos]. Parece que são movimentos e processos individuais das pessoas pra acontecer.

[Mídias: e-mails] Tu sabe que, agora que eu parei pra pensar sobre isso, os e-mails da Coremu são muito vagos, eu acho. Não me lembro de nenhum e-mail que tive que fazer alguma coisa. A gente recebe e-mails só sobre a limpeza da sala de descontração, sobre alguma coisa nova que a gente tem que ficar alinhado, mas nada realmente

relacionado ao nosso trabalho, assim. Pelo menos, da Coremu, não recordo. [...] Olha, é igual, por exemplo, e-mail da diretoria. Esses dias, eu apaguei o e-mail que tinha foto da diversidade que eu estava junto, porque é tanto e-mail que eu recebo, que, às vezes, eu fico "isso aqui não vai me interessar", sabe? Se não tiver no assunto algo que me chame muita atenção, é óbvio que eu vou descartar. Tanto que eu só soube desse porque outro funcionário disse que me viu.

[Uso de outras ferramentas: Whatsapp] Acho que seria bastante útil, até porque poderia ser direto nosso grupo de colegiado, que a gente tem, né, com os residentes, com os tutores e preceptores, mas aí vem outra percepção sobre o HPCA também.

[Incursão sobre percepção da relação] Estando na atenção primária, a gente observa que há um distanciamento muito grande da atenção terciária. A gente não é visto e contemplado pelas Clínicas como outros ambientes, como os outros campos, as outras especialidades. Entendo que é por uma questão de nível da saúde, que a gente trabalha em uma outra política, mas isso acaba, às vezes, minimizando um pouquinho do nosso trabalho que a gente desempenha aqui, que é sempre um núcleo que é pouco lembrado. E, até mesmo nas discussões dentro do hospital, a gente acaba ganhando menos espaço, pois, na verdade, somos um nível de saúde e uma outra política. Mas, se a Coremu fizesse esses espaços, realizasse alguns colegiados dos campos, ficaria mais fácil a comunicação, porque chegaria pra todos, tanto tutores, quanto preceptores, quanto residentes. Isso é uma falha que a gente tem na comunicação há bastante tempo, desde que eu entrei pelo menos, que é o residente recebe uma informação e o preceptor não recebe e, na hora de cruzar a informação, o preceptor não aceita, o residente tenta explicar e dá um choque de informação. Se fosse democratizada uma informação única no grupo onde constem todas as chefias, seria mais fácil até pra se houvesse alguma discussão. A Coremu já estaria ali presente pelo menos pra defender temáticas.

[Representantes] Temos nossos preceptores e tutores, que fazem esse papel perante a Coremu e tem também o representante dos residentes, que faz parte das convenções. É um intermediário apenas. Por ser uma votação, a gente teria um único voto, enquanto eles têm uma quantidade maior de profissionais. Dessa forma, é só uma representatividade realmente, porque o que eles acordarem vai ocorrer né, vai ser a proposta que vai entrar em andamento. Não tem uma voz ativa na discussão. Até tem uma voz, mas não é igual.

[Opiniões] Pensando em toda a residência, agora no final, é difícil lembrar de tudo, né, mas a parte da representatividade acho que devia haver um controle maior de

monitoramento junto à Coremu. Talvez devesse ser um representante de cada campo pra que, se houvesse uma discussão, cada campo desse sua visão sobre a residência, porque também nós temos esse canal. Temos um residente, caso precise, pra essas discussões maiores, e um de cada campo mas [...]. Acho que deviam ampliar, porque, como cada campo vive coisas muito diferentes e tem percepções muito diferentes, as dificuldades que eu tenho na atenção primária não são as mesmas que minha colega tem na Adição, na Onco. Não é as mesmas dificuldades que os outros profissionais vão ter em outras especialidades. Acho que falta um pouco de sair do macro e vir pro micro. Pra pensar exatamente isso: “meu residente me diz isso, mas será que tá só acontecendo dentro desse espaço, será que tá acontecendo em outros?” Como é a percepção, uma única pessoa não vai conseguir carregar tudo o que está sentindo numa discussão. Precisamos de maior representatividade nesses espaços deliberativos. No momento, é um representante de toda a residência multi. Imagina uma pessoa representando todos.

[Dão mais atenção à medicina?] Mas viu? Isso porque é medicina. Isso tá muito interligado ao HCPA, porque ele foi criado como campo de estágio pra medicina. O médico, por si só, ele tem uma organização e é tão organizado dentro do sindicato dele que o próprio anestesista não entra dentro do [...] de saúde, ele é pago por fora. De tão forte que são o pensamento e organização deles. A Multi não tem isso, são vários profissionais, já se entra com o desafio de se entender o multiprofissional, como acontece na prática e isso tu tem que sair da tua caixinha. É muito difícil isso acontecer hoje, sair da tua zona de conforto e entender o que teu colega faz e qual a ação dele, o que pode prejudicar ele ou potencializar. Então é muito disso. Médico é aquilo, cada um tem sua especialidade, vamos se abraçar e unir. A Multi ainda briga muito, porque não entende o que tu faz. É mais difícil.

[Falta visão integrada das realidades pela Coremu?] Acho que falta, sim. Falta bastante. Agora tu me dá outra ideia. Talvez os representantes não fossem de cada campo, mas de cada núcleo pra conseguir, porque é mais fácil se reunir dentro do núcleo, que vai entender nossas necessidades, do que dentro de uma equipe multi no campo. Acho que deixa a desejar essa parte da Coremu, pelo menos falando de atenção primária, tá? Acho que já somos excluídos ali. Estamos longe do resto do hospital, só ligados por um corredor. Quando temos discussões dentro do Clínicas, ninguém chama os médicos da atenção primária pra discutir. Tem um distanciamento muito grande, o próprio médico tem preconceito com o médico de família e a gente nunca vai entender o porquê. Coremu não leva isso em consideração. Acho que eles nunca realmente compreenderam que as

dinâmicas que construímos no hospital entre atenção básica e as especialidades da alta complexidade são diferentes. Atendemos pacientes com demandas diferentes tanto clínicas quanto sociais. Acho que tem que olhar pros residentes um pouquinho mais específico, que cada área vai trazer uma dificuldade e uma fragilidade maior pra conseguirmos atender. Quem tá na maternidade, por exemplo, talvez tu vá lidar com situações que talvez tu não consiga, que tu te sintas tão frágil e violentada, que tu não vai conseguir lidar naquele momento. Vai ter que chamar outro profissional pra [...]. Na atenção primária, a gente atende uma variação de demandas tão complexas que, às vezes, temos de [ver] que não vamos conseguir, que isso vai me afetar. E fazer um estudo futuramente disso: quais são as demandas que mais atendemos e mais fragilizam, não só o residente, mas o profissional também acho que é muito desassistido pelo Clínicas.

[Coletivos multiprofissionais] Hoje em dia, em questão de núcleo profissional, pelo menos no Serviço Social, a gente tem, em cada mês, a apresentação de um tema ou demanda de um paciente que atendeu. A gente leva pra discutir no grande grupo. A gente faz esse debate pra tentar auxiliar na situação, ver quais estratégias podemos usar, pra tentar resolver melhor e tirar um pouco o peso do profissional. Como assistente social, a gente carrega tanta demanda, tanto peso e temos tanta mania de abraçar aquilo pra nós, que a gente esquece de compartilhar e isso afeta a gente assim de forma suprema. E, nesses espaços, a gente consegue compartilhar um pouco desse peso. Isso no Serviço Social. Não sei como acontece nos outros núcleos.

[Diversidade: acha que estão realmente interessados ou é algo comercial, de posicionamento?] Sinceramente, é algo comercial, porque, por exemplo, eu to participando dessas fotos desde o ano passado depois de reclamar pra Maria que eu não me identificava aqui dentro. Mas vejo que é uma proposta mais além, não é algo que o clínicas carrega. Se fosse, ele tem 50 anos, ele já estaria desenvolvendo essa ação muito antes e digo isso porque temos um núcleo racial aqui dentro pra lutar contra o racismo. Como isso está sendo visto? Como nunca conseguiram perceber que, nas imagens do Insta, não tinha alguém negro pra nos representar? Outra questão que me chama atenção é o pessoal da higienização. A grande maioria é negra e são parte da engrenagem do hospital. e o que que vai se representar com uma foto que todos são graduados, né? Tem uma parcela de pessoas negras, mas são graduado. Acho que, se fosse pra dar suporte pros profissionais que estão aqui e reconhecer... Porque acredito que o HCPA faz publicidade, mas não reconhece o profissional que tá aqui dentro, porque, se não, faria mais ambientes acolhedores, estaria mais disposto a atender as reais necessidades, não teria tanto

afastamento. Olha quantas pessoas estão em afastamento ou remanejadas. O HCPA não nos enxerga, infelizmente, mas, como é um hospital federal, reconhecido mundialmente e, agora, ganhou mais um selo, eu tenho que mostrar que tá tudo bem, mas muitos deles esqueceram da quantidade de vezes que nós, profissionais, sentamos e choramos nos corredores durante a pandemia, porque a gente não aguentava mais. Ou se esqueceram também da quantidade de reuniões que tivemos pra subir e deliberar sobre um oxigênio pra seis, cinco pacientes. O quanto essas decisões são pesadas. Porque adoram publicar que o paciente é o amor da vida de alguém. Tá e quanto a nós, profissionais, na hora de decidir sobre o amor da vida de alguém? É lindo a quantidade de números que a gente conseguiu devolver pra sociedade, é lindo, sim, a quantidade de pessoas que a gente salvou, mas a que custo? Da saúde mental do profissional. Foi, eu digo, eu entrei no meio da pandemia, eu via o quanto meus colegas tavam adoecendo, o quanto a gente não aguentava mais. Hoje temos muitas equipes de saúde mental e é o que mais tá chegando pra gente é estresse do cuidador. Falta o Clínicas olhar pro seu profissional em si e falar: "o que a gente pode fazer? Façam um mural escondido e deixem as canetas pro residente escrever como foi seu dia. Quantas horas tu passou aqui dentro, quantas vezes tu segurou pra não chorar, quantos pacientes agarraram na tua mão e te pediram algo. De forma anônima. Hoje, se tu for na sala de residentes de descontração e ver o quadro, a gente conta os dias pra acabar. Tem frases desmotivacionais de "tá dando tudo errado" e "força", "continue a nadar", porque a gente tá tão cansado e eles não nos olham. A Coremu, às vezes, entra na sala de descontração, olha o quadro e caguei, realmente, porque "não agrega no meu trabalho". A gente é o que move o Clínicas, tanto é que foi uma das maiores brigas quando teve a paralisação por causa da bolsa. Falaram que, legalmente, 30% tinha que tá atuando, sendo que somos profissionais autônomos. Que que o residente tá sentindo? Temos medo de expor, da retaliação. Com certeza, dentro dos campos, vamos sofrer alguma retaliação. [Há um problema de confiança aí então?] Bastante, porque a gente não sabe quem realmente são as pessoas, né? O salário deles tá muito bem, obrigado. A gente passa dois anos aqui e vai ser esquecido. Não custa nada pra eles pisar um pouquinho nos residentes, porque são só dois anos.

RB4 (Coremu)

[Visão geral] Olha, em geral, praticamente tudo que eu precisei, resolveram. Teve uma questão que teve certo ruído, aí, mas não era exatamente com eles. Por parte deles, foi tudo certo. Considero boa a Maria, é muito atenciosa a funcionária ali. As poucas

vezes que precisei ter conversas ali, me ajudaram bastante. Sei que alguns resis têm problemas ali, mas pessoalmente comigo, não lembro de nada. [Alguma tensão?] Eu tive uma indisposição quando a Joana estava de férias e acho que era a Júlia que estava na Comissão. Eu havia feito um pedido de afastamento da residência e foi negado e, daí, naquela situação teve uma certa tensão, mas que envolvia também meu Campo. Mas não foi nada de tão horrível nem nada. Nos outros casos, sempre que precisei, foi muito bem.

[Confiança no cumprimento do dever] A princípio, sim. Não vi nada que indicasse o contrário.

[Está atenta às necessidades dos alunos?] Ah, do meu programa especificamente, não sei dizer. A reclamação que eu vou dizer é a que praticamente todos os residentes diriam, que é a carga horária muito grande, que muitas vezes a gente ter atividades online é melhor, porque a gente já fica um tempão aqui no hospital, então sair uma hora antes e ter aula em casa é melhor. Confio na Coremu, mas a questão da carga horária é nacional, né, não especificamente da Coremu. No geral, acho que é tranquilo conosco.

[Diálogo] Acho que a Coremu busca a gente, assim, pra conversar. Acho que, às vezes, é natural ruídos ou dúvidas não resolvidas, impasses, por exemplo, quando a gente fez a paralisação por UM dia e, talvez, a Coremu não tenha se posicionado bem, inicialmente. E falar que 30% dos residentes tinham que continuar em serviço... A gente não é estatutário, somos profissionais autônomos. Daí tem essa questão. A gente tem 60h semanais, mas não temos direitos trabalhistas. É um problema, mas é geral da residência no Brasil. Agora, quando a Joana nos procurou pra nos dizer que 30% não podiam paralisar, tinham que ficar na assistência, nesse momento, eu não gostei nada, ela não respeitou o fato de que, na verdade, somos autônomos, que temos uma bolsa e não é salário, não consta na carteira assinada. Descontamos INSS, mas é só isso de direito, assim. Acho que esse foi o único momento que acho que a Coremu deu um escorregão. Não sei se foi a Coremu, se partiu da Joana, da Nadine [diretora-presidente do hospital] e a Joana só repassou a notícia. Teve essa rusga na paralisação, mas, no geral, é muito bom, nos procuram e avisam. E assim, esse ano talvez reduzam a quantidade de coletivos, direcionado ao coletivo, né, organizado pelos residentes, que talvez diminua a frequência, e que vão talvez tirar as aulas online. Essas medidas não são muito boas, sabe? Se fosse construir junto com os resis, acho que eles não mudariam. Importante pra gente se ver duas vezes por mês com os residentes pra definir nossas pautas, né. Acho que, sempre que a Coremu for contra os resis, vai gerar esses problemas, mas não é algo tão comum, sabe? Não é o tempo todo. No geral, fazem um ótimo serviço.

[Buscam atingir metas ou se preocupam com pessoas?] Acho que, no geral, a Coremu, pela natureza dela, é bem objetiva, né, com calendário, normas. É um conselho, enfim, não sei.. Coremu... Acho que é conselho, "co", né? Comissão... É uma comissão, é objetiva, guarda os regramentos das residências. Mas acho que, na medida do possível, as subjetividades são respeitadas. A gente pode conversar meio em off com a Maria, com a Joana também já conversei. Mas, no geral, acho que é uma comissão bem objetiva, né? Subjetividades vão ser no caso a caso.

[Satisfação na relação] Acho que é equilibrado. Tenho tarefas como residente e vou seguindo elas. Acho que é tranquilo, assim. Não vejo... Eu reitero, tem vários problemas que não são da Coremu, que são da Comissão Nacional. Eu entendo que a Coremu tenha que readequar. A gente já sabia quando entrou, né? Mas acho que a residência podia se adequar mais às demandas dos residentes. Essas mudanças que falei que vêm agora, como a redução da frequência dos coletivos, né, isso aí acho que a maioria dos residentes não concorda. Talvez a Coremu escutar mais. Por essa característica bem objetiva acho que, às vezes, não se preocupa muito...

[Mídias: e-mail] Depende. No geral consigo ver. Às vezes, próximo do finde, feriado ou plantões, minha caixa [de entrada] pipoca muito email. Já perdi e-mail por volume muito grande, mas, no geral, consigo ver todos. a Coremu podia ter um canal no Whats também, né, institucional, só pra mandar mensagem.

[Opinião] Ah, eu não sei, acho que assim... a Coremu tem que dar muita importância, muito valor para o coletivo de residentes. É nossa forma de organização. Eu pessoalmente não acho que os resis têm de levar sozinhos problemas que são de todos. Acho que temos que organizar e levar todos. Se a Coremu respeitar e ouvir os coletivos, tranquilo, ela vai estar nos respeitando. Nós somos uma mistura de pós-graduação com trabalhador recém-formado e, como a gente não está submetido à legislação trabalhista ou estatutária, a gente tem carências de direitos e acho que a Coremu pode nos ajudar, desde que respeite o coletivo de residentes.

[Instagram] Eu até fui adicionado pelo Insta da nutrição. Eu não gosto que Instagram ou Face institucional me adicione na minha rede privada, não gosto muito. Acho que recusei umas três vezes o convite. Não gosto que vejam minha vida pessoal, de misturar as coisas. Aqui eu sou profissional de saúde, tenho meu comprometimento, minhas tarefas. Minha vida pessoal é privada. Eu não gosto, mas outros residentes podem pensar diferente. Acho que e-mail e Whatsapp como canal institucional, que é mais privado, são melhores

ANEXO C: Autorização



Porto Alegre, 10 de março de 2023.

AUTORIZAÇÃO

Autorizo o Acad. Lucas de Moura Leal, sob orientação da Prof^a. Fiorenza Zandonade Carnielli, da FABICO/UFRGS, a utilizar as entrevistas do Projeto de Pesquisa ***Comunicação Efetiva com um Grupo de Residentes Médicos e Multiprofissionais de um Hospital Público*** (CAAE: 60508322.2.0000.5327) na elaboração do seu Trabalho de Conclusão de Curso.

Prof. Francisco Arsego de Oliveira
Pesquisador Responsável