



Suporte aos Agentes Comunitários de Saúde em cenários de violência: experiência de formação em saúde

Support for Community Health Agents in scenarios of violence: experience of health training

Maria Cristiane Lopes da Silva

crisneto19@gmail.com

Secretaria de Educação do Estado do Ceará (SEDUC/CE)

Renato Ângelo de Almeida Moreira

renatocovio@gmail.com

Universidade Estadual do Ceará (UECE)

Maria de Fátima Antero Sousa Machado

renatocovio@gmail.com

Universidade Regional do Cariri (URCA)

Maria do Socorro de Sousa

sousams3@gmail.com

Universidade Estadual do Ceará (UECE)

Cibelly Melo Ferreira

cibellymf2018@gmail.com

Secretaria de Saúde da Prefeitura Municipal de Fortaleza

Anya Pimentel Gomes Fernandes Vieira Meyer

anyavieira10@gmail.com

Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz CE)

Geovani Jacó de Freitas

gil.jaco@uece.br

Universidade Estadual do Ceará (UECE)

10.52521/opp.v23n1.14793

FLUXO DA SUBMISSÃO

Submissão do trabalho: 11/02/2025

Aprovação do trabalho: 10/05/2025

Publicação do trabalho: 15/05/2025

Resumo

Este texto descreve a experiência formativa com Agentes Comunitários de Saúde (ACS) no curso “Cuidando dos Conflitos e Prevenção à Violência nos Territórios”, baseada na pesquisa da Fundação Oswaldo Cruz Ceará (Fiocruz/CE) sobre o impacto da Covid-19 e da violência na saúde mental e no trabalho dos Agentes Comunitários de Saúde (ACS). Com abordagem teórico-vivencial, a formação favoreceu o “grupo sujeito”, no qual os membros se constituem agentes de enunciação, desejo e criação institucional, utilizando metodologias dialógicas como Círculos de Construção de Paz (CCP), Comunicação Não Violenta (CNV) e Mediação de Conflitos (MC). Na formação foram aplicados instrumentos variados, como escritórios e observação participante. Os ACS avaliaram o curso como relevante para o seu desenvolvimento pessoal e profissional, com impacto no autocuidado, na habilidade de lidar com conflitos e nas relações interpessoais. A experiência destaca a importância de formações permanentes e alinhadas às necessidades do serviço como estratégia de fortalecimento e proteção dos profissionais de saúde diante dos desafios da violência no cotidiano.

Palavras-chave

Agentes Comunitários de Saúde. Círculos de Construção de Paz. Comunicação Não Violenta. Mediação de Conflitos. Violência.

Abstract

This report describes the training experience with Community Health Agents (CHA) in the course “Caring for Conflicts and Violence Prevention in the Territories”, which was based on Fundação Oswaldo Cruz Ceará Fiocruz/CE research on the impact of covid-19 and violence on the mental health and work of Community Health Workers (CHA). With a theoretical-experiential approach, the training favored the ‘groupe sujet’, in which the members constitute themselves as agents of enunciation, desire and institutional creation, using dialogical methodologies such as Peacebuilding Circles (CCP), Nonviolent Communication (NVC) and Conflict Mediation (MC). In the training, various instruments were applied, such as writing and participant observation. The CHAs evaluated the course as relevant to their personal and professional development, with an impact on self-care, the ability to deal with conflicts and interpersonal relationships. The experience highlights the importance of permanent training aligned with the needs of the service as a strategy for strengthening and protecting health professionals face of the challenges of violence in daily life.

Keywords

Community Health Agents. Peace-building Circles. Nonviolent communication. Conflict mediation. Violence.

Introdução

De acordo com a Política Nacional da Atenção Básica (PNAB) (BRASIL, 2017), a Estratégia Saúde da Família (ESF) é central para a expansão, qualificação e consolidação da Atenção Primária. A equipe mínima da ESF é assim composta: médico, enfermeiro, auxiliar e/ou técnico de enfermagem e Agentes Comunitários de Saúde (ACS). Os ACS são uma categoria profissional estratégica para a promoção da saúde, facilitando a aproximação entre a Unidade Básica de Saúde (UBS) e a comunidade (Nepomuceno, 2019). Eles desempenham suas atividades na comunidade em que residem, o que intensifica as situações de sofrimento decorrentes das violências que vivenciam ou presenciam (Broch *et al.*, 2024; Vieira-Meyer *et al.*, 2024).

A violência é reconhecida como um fenômeno multifacetado e complexo, constituindo um grave problema de saúde pública que ameaça vidas, compromete a saúde e aumenta a demanda por serviços de saúde (Machado, 2016). O aumento dos índices de violência, especialmente no Nordeste brasileiro, é preocupante. Em 2023, dez municípios da região, incluindo seis capitais, estavam entre as 50 cidades mais violentas do mundo (CCSPJP, 2024).

Neste sentido, analisar as consequências da violência sobre a saúde e o trabalho dos ACS permite refletir sobre a necessidade de elaborar estratégias de proteção para esses profissionais a fim de melhorar seu desempenho em situações violentas (Ferreira *et al.*, 2021). A pesquisa “Efeito da Covid-19 e da violência no processo de trabalho e na saúde mental dos ACS no Brasil”, realizada em 2021 pela Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz/CE), evidenciou a necessidade de processos formativos para qualificar a atuação dos ACS em cenários de violência. Melhorar o desempenho dos ACS tornou-se um desafio, especialmente para os processos formativos.

Nesse contexto, foi realizado o Curso de aperfeiçoamento “Cuidando dos Conflitos e Prevenção à Violência nos Territórios”, apresentado neste relato de pesquisa. A

necessidade desse curso foi identificada a partir dos resultados das oficinas de devolutiva da pesquisa mencionada, nas quais foram realizadas escutas qualificadas dos participantes, proporcionando-lhes espaço para discutirem suas necessidades, como lidar com a violência no território e cuidar da saúde mental.

Integrantes da equipe do Laboratório da Conflitualidade e da Violência da Universidade Estadual do Ceará (COVIO-UECE)¹ foram convidados a elaborar, em conjunto com os pesquisadores, uma proposta de formação baseada na escuta dos ACS e a atuar como facilitadores. O Curso propôs uma abordagem inovadora sobre violência e conflito, permitindo que os participantes construíssem seu próprio conhecimento ancorado em suas vivências e necessidades por meio do processo grupal de interações e envolvimento mútuo.

A formação de profissionais de saúde no Brasil ganhou força com a implantação do Sistema Único de Saúde (SUS), quando a formação profissional passou a ser discutida como aspecto central para a efetivação das políticas públicas em saúde, uma vez que o modelo tradicional de ensino já não atendia às demandas da sociedade (Machado; Castro; Azevedo, 2023). A transformação da formação e da atenção à saúde são movimentos simultâneos e complementares que devem responder efetivamente às necessidades de saúde da população (Vendruscolo *et al.*, 2016).

Mudanças efetivas na formação profissional requerem a transformação de práticas e a incorporação de princípios de integralidade nas dimensões pessoal/profissional, a organização dos serviços e o desenvolvimento de políticas centradas nas necessidades dos usuários (Vendruscolo; Silva; Kleba, 2017). Nessa perspectiva, pensar a formação permanente dos profissionais é essencial, mas também desafiador devido à complexidade do processo.

Este relato tem como objetivo narrar a experiência formativa junto a ACS que convivem diariamente com a violência urbana. O tema desenvolvido na formação foi reconhecido pelos ACS como relevante para seu desenvolvimento profissional e pessoal, promovendo reconhecimento e transformação de sua capacidade cognitiva e mental, saberes necessários ao fazer laboral (Freire, 1996). Esses saberes foram considerados essenciais pelos próprios ACS para suas vidas e práticas laborais, dando sentido à experiência como uma prática social vivida em conjunto. A narrativa, como instrumento de socialização, comunica essas experiências, tornando-as públicas e significativas (Ceccon *et al.*, 2022).

O texto está organizado em quatro seções, além desta breve introdução e das considerações finais. Na primeira, discutimos o conflito e a violência no campo da saúde;

¹ A equipe COVIO UECE composta por Maria Cristiane Lopes da Silva, Renato Ângelo de Almeida, Carliana Nascimento, Yara Marques Geovani Jacó de Freitas e Lillian Virgínia Gondim.

em seguida, apresentamos a metodologia utilizada, com seus aportes teóricos e vivenciais, bem como as impressões dos ACS; por fim, abordamos as dimensões do processo formativo.

Conflito e violência: uma realidade no relato de pesquisa no campo da saúde

No contato inicial da Fiocruz com a equipe do COVIO, a primeira demanda apresentada dizia respeito à nossa capacidade, enquanto o Laboratório de Estudos sobre Conflito e Violência, de contribuir para o enfrentamento das questões emergentes na pesquisa realizada com os Agentes Comunitários de Saúde (ACS). Essas questões abordavam a gestão de conflitos e violências cotidianas no contexto de trabalho. Diante disso, o curso de formação oferecido aos ACS foi concebido para promover reflexões e apresentar estratégias práticas de enfrentamento e cuidado, tanto no nível individual quanto no coletivo.

Fundamentado na perspectiva simmeliana, o curso assumiu o conflito como elemento inerente e necessário no processo de socialização. Segundo Simmel (1983), o conflito não pode ser simplesmente eliminado ou “resolvido” de modo definitivo; ele precisa ser gerido para que seu potencial transformador se manifeste nas relações sociais. Sob tal abordagem, o conflito deixa de ser encarado exclusivamente como problema e passa a ser um fator que promove crescimento, reorganização de ideias e mudança de paradigmas, desempenhando, portanto, um papel fundamental na transformação e no dinamismo das relações sociais.

Ainda pensando com o autor, o conflito emerge quando sujeitos ou grupos apresentam interesses, objetivos ou valores divergentes, mas não se restringe ao polo negativo. Pelo contrário, ele pode suscitar criatividade e inovação nas relações. Quando grupos com visões distintas interagem, o conflito inicial pode desaguar em uma fusão de ideias, conduzindo à construção de novos entendimentos e consensos criativos. Contudo, Simmel (1983) adverte que, quando excessivamente intenso, o conflito pode romper laços e resultar em desintegração social. Dessa forma, ele é uma parte natural e inevitável da vida social, podendo expressar-se de modo produtivo ou destrutivo, a depender do contexto e das estratégias de manejo empregadas.

Observamos, no contexto do Curso, que os ACS inicialmente adotavam uma compreensão simplista do conflito, reduzindo-o a seus aspectos negativos. Ao longo das oficinas e discussões, essa percepção foi gradualmente ampliada, permitindo enxergar o conflito como um fenômeno multifacetado. Um dos participantes expressou essa mudança de entendimento ao dizer – “Agora entendo que o conflito não é só algo ruim, nos ajuda a mudar de ideia e ver o lado do outro e, como faz parte da nossa vida, precisamos saber lidar com ele” (Silva, Diário de campo com ACS, 2023, p. 67).

No que tange à violência, o curso também promoveu reflexões que dialogam com Freitas (2003), que concebe a violência como um fenômeno ambíguo e complexo. A violência manifesta-se de forma física, simbólica e estrutural, encontrando raízes nas desigualdades da sociedade brasileira e atravessando relações sociais e instituições. Tal perspectiva ecoou na experiência dos ACS, que relataram a vivência de diferentes desafios, desde limitações institucionais até imposições de poder em territórios de risco, afetando diretamente seu bem-estar e seu trabalho em campo.

Freitas (2003) ressalta que a violência, embora possa funcionar como instrumento de dominação e controle, também desperta ações de resistência e mobiliza a busca por novas formas de organização social e justiça. Ela repercute no dia a dia das pessoas, impactando a saúde física, mental e emocional, e evidencia a necessidade de ouvir narrativas frequentemente silenciadas, sobretudo as de segmentos populares.

Ao lado dessas reflexões, a incorporação das ideias de Maffesoli (1987) (no que ele denomina “dinâmica da violência”) corrobora para aprofundar a compreensão da natureza relacional e, muitas vezes, paradoxal que permeia os conflitos e as manifestações violentas. Para Maffesoli (1987), a violência não deve ser interpretada apenas como um ato isolado ou patológico, mas como parte das tensões e energias inerentes ao convívio social. Em sua concepção, a violência, tal como o conflito em Simmel, pode tanto desagregar como gerar formas de solidariedade ou “tribalização” – processos em que os grupos se unem para enfrentar pressões externas ou, em alguns casos, para reforçar identidades comuns.

Nessa acepção, a violência pode expressar ambiguidades do tecido social, funcionando, ao mesmo tempo, como elemento que ameaça coesões estabelecidas e como fermento de reorganizações coletivas. Os ACS, ao lidarem com situações de vulnerabilidade e desigualdade, vivenciam tais dinâmicas cotidianamente, percebendo como as relações de poder e o sentimento de pertencimento comunitário são tensionados e, não raro, se transformam a partir de acontecimentos violentos ou conflituosos.

O levantamento inicial da Fiocruz, ao captar a necessidade dos ACS de desenvolver habilidades para lidar com conflitos e compreender a violência em seu contexto de atuação, evidenciou o impacto destes fenômenos sobre a saúde mental e a qualidade de vida desses profissionais. Em resposta, o Curso foi estruturado em metodologias dialógicas, priorizando debates coletivos, exercícios práticos e reflexões continuadas. O objetivo central era promover a ampliação do olhar sobre o conflito e a violência, possibilitando não apenas a elaboração de estratégias de manejo e prevenção, mas também o fortalecimento da dimensão emocional e relacional dos ACS.

Em suma, a aproximação de diferentes referenciais teóricos (Simmel, 1983; Freitas, 2003; Maffesoli, 1987) favoreceu uma compreensão mais densa do conflito e da violência, não como fenômenos puramente negativos, mas como processos intrincados,

culturalmente enraizados e potencialmente transformadores. Esse arcabouço teórico, aliado à prática formativa desenvolvida no Curso, teve a pretensão de contribuir a promoção de habilidades aos ACS diante dos desafios cotidianos, possibilitando a abertura de caminhos possíveis para a construção de relações profissionais e comunitárias mais dialógicas e autônomas.

Aporte teórico-metodológico do Curso: um diálogo interdisciplinar

A equipe do COVIO-UECE utilizou metodologias dialógicas, como Círculos de Construção de Paz (CCP), Comunicação Não Violenta (CNV), técnicas de Mediação de Conflitos (MC) e Abordagem Restaurativa (AR) para lidar com o conflito e a polissemia da violência, focando na formação de ACS. O objetivo não foi apenas aplicar técnicas isoladas, mas valorizar o trabalho coletivo e as interações grupais ao longo do processo formativo, alinhando-se à ideia de “grupo sujeito”, no qual os membros constituem-se como agentes de enunciação, suportes de desejo e criação institucional na busca da descoberta de sua própria voz. É neste sentido que se operou um desapego à hierarquização das estruturas que os permitiu, como coletivo orientado pela transversalidade, uma abertura para além dos interesses do grupo ou mesmo de influências externas e institucionais (Lane, 1980; Lourau, 1995; Guattari, 1987).

Tais abordagens promovem enfoque diferenciado no tratamento de conflitos e violência, priorizando o diálogo participativo e o protagonismo dos envolvidos na resolução dos problemas (Zehr, 2008; Silva, 2023). As práticas têm fundamentos teórico-metodológicos distintos. A AR, por exemplo, foca em comunicação, empatia e responsabilização, evitando uma lógica punitiva (Zehr, 2008). O curso priorizou a prática dos CCP, em seu formato circular com rituais próprios²: cerimônias de abertura e encerramento, *check-in* e *check-out*, construção de valores e contação de histórias. Elementos essenciais incluem o “facilitador”, o “bastão da fala” e o “centro do círculo” que, juntos, criam um espaço favorável à comunicação e conexão entre os participantes (Silva, 2023).

A CNV, conforme Rosenberg (2019), visa à conexão com o outro, destacando a importância da observação sem julgamento, da expressão clara de sentimentos e necessidades e do pedido sem imposição. A prática da CNV transforma interações sociais por meio de uma comunicação respeitosa e empática, priorizando frases que expressem sentimentos em vez de julgamentos.

A MC, por sua vez, é uma forma de lidar com os conflitos que envolve diálogo, cooperação e respeito, facilitados por um mediador. A mediação não se limita à resolução

² Elementos detalhados no Quadro 1 para melhor compreensão.

de problemas, mas promove mudanças subjetivas e significativas nos envolvidos, destacando a importância da comunicação assertiva e da empatia (Silva, 2023).

O processo formativo³ combinou metodologias dialógicas vivenciais, aulas expositivas dialogadas, dinâmicas em grupo e situações-problema com o objetivo de engajar os participantes e observar os efeitos das intervenções (Lewin, 1963). Realizado entre 14 de abril e 7 de junho de 2023, o Curso teve 40 horas de duração, envolveu 20 ACS da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) de Fortaleza-CE, atuantes em duas Unidades de Atenção Primária à Saúde (UAPS) — Frei Tito de Alencar Lima e Aída Santos e Silva. Participaram, também, 2 técnicos/profissionais da SMS, 1 profissional da Fiocruz⁴ e 1 professora do Programa de Pós-Graduação em Saúde Coletiva⁵ (PPSAC/UECE). O Curso tencionou um espaço de diálogo e troca de conhecimentos, visando ao autocuidado e o cuidado na ação frente aos conflitos e à violência nos seus espaços laborais.

Organização teórica e vivencial do Curso em três módulos integrados

Optamos por um curso teórico-vivencial para atender às demandas identificadas na escuta qualificada durante a Oficina “ACS, Covid-19 e Violência”⁶. De um lado, utilizamos um arcabouço teórico baseado em autores-chave sobre não violência; de outro, incorporamos a abordagem vivencial devido à natureza dialógica das metodologias, que requerem escuta ativa, vivências de situações-problema e experiências subjetivas, alinhadas à intencionalidade da consciência (Husserl, 1994) em um processo coletivo de troca.

A formação foi estruturada em três módulos: I) Cuidando do Cuidador: priorizamos os CCP, permitindo um diálogo estruturado, compartilhamento de histórias de vida, autoconhecimento e autocuidado. Com base em dados da pesquisa já mencionada, constatou-se a necessidade de acolhimento e escuta; II) Metodologias Dialógicas: abordamos técnicas de CNV, MC e AR, com discussões em grupo, simulações e dinâmicas, visando capacitar os ACS para lidar com conflitos e violência no trabalho; e III) Círculo Celebrativo: enfocamos a autoavaliação dos participantes e a avaliação do Curso, com momentos de reflexão e catarse emocional.

As atividades foram organizadas em dois eixos principais: CCP (Quadro 1) e Oficinas (Quadro 2).

3 A formação foi idealizada pelos pesquisadores do COVIO/UECE, especificamente pela Linha de Estudos e Pesquisa “Participação Social e Práticas da Não Violência”, repress é composta por Maria Cristiane Lopes da Silva, Renato Ângelo de Almeida, Carliana Nascimento, Yara Marques Geovani Jacó de Freitas e Líllian Virgínia Gondim.

4 Pesquisadora Dra. Anya Vieira Meyer.

5 Professora Dra. Ana Patrícia Pereira Morais.

6 Informações Disponível em: <https://ceara.fiocruz.br/portal/index.php/oficina-debate-relacao-entre-agentes-comunitarios-de-saude-covid19-e-violencia/>. Acesso em 10 out. 2024.

Quadro 1 – Sintético das atividades desenvolvidas no eixo metodológico CCP.

TEMÁTICA	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ATIVIDADES	DESCRIÇÃO
Acolhimento	Acolher e conhecer o grupo, refletindo sobre as expectativas com relação ao curso.	Dinâmica: termômetro emocional inicial; Música: elemento transversal com função interativa, expressivo-terapêutica e sublimadora emocional (execução no violão pelo facilitador); -Dinâmica: compreensão profunda de si mesmo; -Vídeo: exibição poética sobre o sentido da vida com promoção de reflexão e diálogo.	Ritualística dos CCP: Cerimônia de abertura: atividade simbólica usada para marcar o início do círculo e conectar os participantes; <i>Check-in</i> : momento com uso de perguntas norteadoras para assinalar uma atmosfera de respeito e conexão; Construção dos valores: atividade crucial no compartilhamento e incorporação dos valores que orientam as emoções para a construção de uma teia de interdependência;
Autocuidado	Desenvolver e integrar práticas de autocuidado que favoreçam o bem-estar físico, mental e emocional, incentivando a criação de estratégias pessoais para manter um equilíbrio harmonioso e sustentável na vida cotidiana.	Dinâmica: atividade interativo-simbólica; Fotomagens: atividade de exploração das emoções como constructos sociais; Exercício de diálogo sobre autocuidado; Escrivência: resgate de narrativas (silenciadas e invisibilizadas) sobre autocuidado.	Combinados/Diretrizes: ocasião para estabelecer compromissos claros e específicos cruciais para o grupo; Contaçõ de histórias: Etapa de compartilhamento de experiências para a construção de conexão e empatia; <i>Check-out</i> : momento com uso de perguntas norteadoras para aprazar o compartilhamento de aprendizados, <i>insights</i> ou emoções que surgiram durante o CCP;
Resiliência	Fortalecer a capacidade de adaptação e superação diante de desafios e adversidades, promovendo o desenvolvimento de habilidades emocionais e comportamentais que possibilitem enfrentar situações difíceis com confiança e equilíbrio.	Música instrumental: atividade de relaxamento como função integradora e redutora de estresse; Contaçõ de histórias de objetos/situações que marcaram a trajetória de vida; Música: instrumento de resiliência (execução no violão pelo facilitador).	Cerimônia de encerramento: atividade simbólica usada para marcar o final do círculo a fim de reafirmar a conexão do grupo; Bastão da fala: recurso simbólico que assegura que todos os participantes tenham a oportunidade de falar e serem escutados enquanto estiverem com ele nas mãos; Centro do círculo: representa o ponto focal, onde são colocados instrumentos simbólicos no centro do CCP, contribuindo para direcionar a atenção visual dos participantes, tanto física quanto simbolicamente; Facilitadores/guardiões: responsáveis por conduzir e participar ativamente do processo dentro do CCP, garantindo que a conversa ocorra de maneira respeitosa e colaborativa.
Celebração	Proporcionar um ambiente de reconhecimento e comemoração das atividades realizadas durante o curso, destacando a aprendizagem, as mudanças de atitudes e comportamentos no lidar com os conflitos e a violência na prática laboral (na APS) e social.	Vídeo: vídeo dramatização sobre a replicação do agir com base na imaginação sociológica; Roda de conversa: atividade reflexivo-avaliativa; Contaçõ de histórias: recapitulação dos momentos do curso; Ciranda dialógica.	

Fonte: Elaborado pelos próprios autores com base na pesquisa desenvolvida (2023)

Quadro 2 – Sintético do eixo metodológico oficinas

TEMÁTICA	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ATIVIDADES	DESCRIÇÃO
Autoconhecimento	Promover experiências lúdico-educativas que estimulem reflexões profundas sobre a percepção de si mesmo e do outro.	<p>Check-in: Ciranda de Autoconhecimento;</p> <p>Resgate reflexivo (diálogo dos momentos anteriores);</p> <p>Brainstorming;</p> <p>Atividade em minigrupo: estratégia para a expressão verbal livre do subjetivo (e sociológico) de autoconhecimento;</p> <p>Roda de conversa sintético-conceitual;</p> <p>Check-out: escrevivência.</p>	Momento lúdico-pedagógico com elementos reflexivos, <i>brainstorming</i> dos conceitos de autoconhecimento a partir da percepção sociológica; construção de painel com formato de mandala, socialização coletiva e registro por escrevivência.
Autoestima	Fomentar o desenvolvimento de uma autoimagem positiva e saudável, fortalecendo a confiança pessoal e incentivando práticas que promovam o bem-estar emocional e o empoderamento individual.	<p>Check-in (não verbal): expressão não-verbal do status físico e emocional dos participantes com a função do exercício da linguagem corporal e escuta observacional;</p> <p>Resgate reflexivo (diálogo dos momentos anteriores);</p> <p>Dinâmica: estratégia para a expressão verbal e não-verbal do conceito subjetivo (e sociológico) de autoestima;</p> <p>Exposição dialogada do sentido sociológico da autoestima;</p> <p>Dinâmica: exercício reflexivo (individual e coletivo) sobre sentimentos e necessidades cotidianas;</p> <p>Check-out (socialização de emoções).</p>	Estratégia para a expressão verbal livre do conceito subjetivo de autoestima dos participantes/atividade lúdico-reflexivo-assertiva correlacionando noções de ação, seleção, classificação, discernimento e resignificação dos conteúdos das trajetórias de vida dos participantes atinentes ao conceito proativo-subjetivo de autoestima.
Trajetória de vida	Possibilitar a expressão verbal e escrita da trajetória de vida, promovendo a sensação de ser compreendido e ouvido pelo outro.	<p>Check-in (com mímica): expressão da criatividade e imaginação com uso de sinais corporais;</p> <p>Roda de conversa com compartilhamento de histórias de vida para o exercício da escuta, empatia, escrita e reflexão;</p> <p>Check-out: Escrevivência.</p>	Compartilhamento orientado das trajetórias de vida dos participantes, por meio da roda de conversa baseado na "Aprendizagem Cooperativa**" (adaptação da metodologia).

<p>Comunicação Não Violenta</p>	<p>Desenvolver a capacidade cognitiva para manejar conflitos e compreensão da violência, promovendo reflexões transformadoras sobre os sentimentos e as necessidades com atitudes de empatia e colaboração.</p>	<p>Check-in: Música como atividade indutora de conteúdos acerca da CNV (execução no violão pelo facilitador);</p> <p>Resgate reflexivo (diálogo dos momentos anteriores);</p> <p>Exposição dialogada sobre conceitos de conflito e violência na perspectiva sociológica (exibição de slides);</p> <p>Dinâmica do café filosófico: metodologia ativa que propicia a reflexão, debate e questionamento sobre o conflito e a violência;</p> <p>Atividade lúdica com construção de painel coletivo sobre conflito e violência;</p> <p>Relaxamento guiado com alongamento corporal (c/ música instrumental);</p> <p>Vídeo: momento introdutório da temática das Abordagens Restaurativas com apresentação de imagens multidimensionais para o exercício da leitura polissêmica da realidade.</p> <p>Vivência do labirinto: exercício (em dupla) com condução verbal e escuta ativa;</p> <p>Dramatização: Psicodrama da CNV;</p> <p>Exercitando a CNV com o Grok Musical (adaptação do Jogo Grok*);</p> <p>Check-out: processo grupal com a socialização de sentimentos e necessidades.</p>	<p>Vivências lúdico-reflexivas dos princípios da metodologia da Comunicação Não violenta para saber lidar com os conflitos e compreensão da violência.</p>
---------------------------------	---	---	--

<p>Mediação de Conflitos</p>	<p>Promover vivências sobre as técnicas da mediação de conflitos, visando à experimentação prática da lida dos conflitos a partir das situações-problema no trabalho e nas relações cotidianas.</p>	<p><i>Check-in:</i> Atividade distensora físico-emocional calcada na experiência de cumprimentos diferenciados; Resgate reflexivo (diálogo dos momentos anteriores); Contação de história: Situação-problema sobre conflito e violência; Exposição dialogada sobre Mediação de Conflitos (conceito, contextualização, técnicas e etapas); Exercitando Mediação de Conflitos: atividade de subgrupos para a compreensão prático-conceitual das técnicas da MC; Exercício criativo: Simulações de situações-problema (com dramatizações em minigrupos); <i>Check-out:</i> Exposição dos aprendizados por roda de conversa.</p>	<p>Vivências lúdico-reflexivas de técnicas da mediação de conflitos para saber lidar com os conflitos e compreensão da violência.</p>
<p>Abordagens Restaurativas</p>	<p>Facilitar um processo que promova a responsabilização, o reparo dos danos e a cura das relações afetadas, visando à construção de relações mais justas, seguras e empáticas no espaço laboral e nas relações cotidianas.</p>	<p><i>Música:</i> atividade transversal com função interativa (execução no violão pelo facilitador); <i>Check-in:</i> atividade para o estímulo da criatividade, expressividade e imaginação; Resgate reflexivo (diálogo dos momentos anteriores); Exposição dialogada sobre Abordagens Restaurativas (Fundamentos, princípios, técnicas através de <i>sídes</i>); Contação de histórias: uso de fábulas para interpretação dos subgrupos para o estudo dos conceitos das AR; Atividade em minigrupos: psicodrama sobre situações de conflitos laborais; <i>Check-out:</i> Roda de conversa (socialização dos aprendizados).</p>	<p>Vivências lúdico-reflexivas das técnicas da abordagem restaurativa para saber lidar com os conflitos e compreensão da violência.</p>

Fonte: Elaborado pelos próprios autores com base na pesquisa desenvolvida (2023)

Em cada módulo, procedemos à escuta das experiências dos ACS mediante aplicação de formulários, observação participante, enquetes *on-line*, depoimentos em vídeo e escrevivências, garantindo a anonimização dos participantes por questões éticas. A análise interpretativa compreensiva (Weber, 1998) guiou o ajuste das atividades conforme necessário.

A “escrevivência”, segundo Evaristo (2018), pode ser compreendida como uma ‘escrita de nós’, ‘um modo de inscrição no mundo’, o que favoreceu o registro das vivências dos ACS de maneira subjetiva ao longo do Curso. Os formulários de diagnóstico foram aplicados no início e ao final do Curso para captar as percepções iniciais e finais dos participantes sobre os temas abordados.

A observação participante, registrada em diários de campo, possibilitou uma análise detalhada das interações e percepções dos ACS. As enquetes *on-line* foram realizadas com o auxílio da plataforma *Google Forms* (Silva; Moreira, 2023), com perguntas objetivas e subjetivas sobre as percepções dos ACS envolvidos.

Para avaliar o processo formativo, elaboramos um modelo de indicadores de impacto de mensuração subjetiva dos efeitos das metodologias dialógicas no trabalho dos ACS. Os indicadores foram divididos em seis categorias: I) Consciência situacional: definida como a capacidade de fazer a leitura dos variados elementos que estão ao seu entorno; II) Consciência dos sentimentos: compreende a habilidade para externalizar e decodificar emoções como elementos constitutivos das interações sociais; III) Capacidade de expressão - por meio verbal, da escrita e de outras linguagens: consiste na expressão dos conteúdos por meio da fala, da escrita, e ou outras expressões oportunizadas no processo; IV) Sentir-se cuidado: refere-se à expressão verbal e escrita da noção de cuidado, sentir-se na fala do outro, sentir-se escutado; V) Capacidade cognitiva para lidar com conflitos: refere-se à assimilação intelectual introdutória dos princípios das metodologias dialógicas para saber lidar com os conflitos e com a violência; e VI) Mudança de atitude reflexiva sobre situações conflitivas e ou violentas experimentadas: diz respeito à alteração discursiva do(a) participante em alusão às autopercepções de situações experienciadas por si mesmos, cotidianamente.

Com base nos diversos procedimentos de coleta, optamos por analisar aqui apenas parte dos dados dos formulários⁷, das enquetes *on-line*⁸, das escrevivências e da observação participante. Para a interpretação, utilizamos a abordagem da análise de conteúdo seguindo as seguintes etapas: I) pré-análise por meio da leitura flutuante; II) categorização; III) interpretação (Bardin, 1977).

7 Em todo processo da pesquisa foram levantados vários dados e informações através dos formulários (de diagnóstico inicial e final), porém, para esta escrita, optamos por um recorte de temas alusivos à percepção dos ACS concernente ao curso formativo em si aqui analisado.

8 Enquete elaborada pelos facilitadores (*vide* referências bibliográficas).

Impressões dos ACS sobre o Curso: construção de sentido

A avaliação de processos formativos com foco na análise de sua proposta e condução pode ser um instrumento valioso para direcionar futuras ofertas. Conforme afirma Luckesi (2002, p. 840), “avaliar é o ato de diagnosticar uma experiência, tendo em vista reorientá-la para produzir o melhor resultado possível; por isso, não é classificatória nem seletiva; ao contrário, é diagnóstica e inclusiva”. Nesta perspectiva, são apresentados trechos provenientes dos distintos momentos vivenciados pelos ACS durante a formação aqui relatada.

As impressões iniciais de alguns ACS demonstram certa surpresa em relação ao Curso, que apresentou uma proposta diferente de outros Cursos as quais estavam habituados:

No primeiro dia fiquei sem saber como seria, mas logo vi que era algo muito significativo para a minha vida (Formulário de Diagnóstico inicial, abril de 2023).

Eu pensava que era só mais um curso, mais foi outra bem melhor (Formulário de Diagnóstico inicial, abril de 2023).

O cotidiano de trabalho dos ACS é frequentemente marcado por situações de violência, o que se reflete nas difíceis condições de trabalho em lidar com os conflitos e violências, e no adoecimento desses profissionais. O Curso proporcionou uma imersão em variadas metodologias que podem ser utilizadas como ferramentas para aprimorar os processos de trabalho e identificar diversas estratégias de autocuidado. Em uma fala de um ACS, percebemos a contribuição deste processo formativo:

Não é fácil conviver com a violência diariamente. Isso nos faz adoecer e, muitas vezes, o ACS fica sem apoio para enfrentar tal situação, o que lhe ocasiona desmotivação. Este curso nos serviu para apoio e nos traz fortalecimento, possibilitando uma nova visão, um novo agir diante da violência (Formulário de Diagnóstico final, julho de 2023).

O Curso foi avaliado satisfatoriamente pela maioria dos participantes, dos quais 17 respondentes (87,5%) consideraram o Curso importante para sua vida e prática profissional. As falas que se seguem trazem esses relatos:

Foi muito proveitoso e gratificante. Expectativas além do alcance.

Consegui observar muitas coisas boas, tanto para minha vida profissional quanto pessoal (Formulário de Diagnóstico final, julho de 2023).

Foi um curso extraordinário. Pude ver claramente o quanto foi significativo na minha vida e para os meus colegas. Vejo no dia a dia o quanto posso colocar esse aprendizado em prática no meu trabalho (Escrevivência⁹, abril de 2023).

9 Neste artigo, as escrevivências são organizadas por números, como forma de preservar a imagem e o sigilo dos respondentes, mesmo com o termo de compromisso. Visando o anonimato dos autores a identificação

Foi muito importante participar desse processo. Tive conhecimento riquíssimo e aprendi bastante. A equipe está (sic) de parabéns em realizar curso formativo para nós ACS (Escrevivência 2, abril de 2023).

Essa avaliação revela questões que vão além da gestão dos facilitadores do Curso, destacando a necessidade de oferta contínua de formações voltadas aos profissionais de saúde conforme as necessidades do serviço, seguindo as orientações da PNAB, do Ministério da Saúde (MS).

Sobre as metodologias adotadas na formação

Os relatos dos participantes e as enquetes respondidas por eles demonstraram que todos consideraram as metodologias dialógicas – Círculos de Construção de Paz, Comunicação Não Violenta, Mediação de Conflitos – relevantes, tanto para a atuação como ACS, como também para outros aspectos da vida. As metodologias utilizadas afetaram diversos aspectos, tais como autorreflexão, melhora nos relacionamentos interpessoais, na escuta qualificada e na empatia:

A atividade da mandala me fez refletir quem eu sou. No nosso dia temos tanto o que fazer que não tiramos tempo para fazer isso ‘pensar quem eu sou?’ Olhar para dentro de mim e ver minhas qualidades e defeitos. (Formulário de Diagnóstico final, julho de 2023).

Tive oportunidade de vivenciar essa metodologia dos Círculos de Construção de Paz. O processo ‘que’ (sic) cada um de nós sintam-se igual e que nós mesmos sintamos seguros para discutir nossos problemas pessoais do trabalho em um espaço seguro a fim de melhorar os relacionamentos, resolver diferenças com ambiente acolhedor e seguro (Enquete online, maio de 2023).

Precisamos saber ouvir e falar para que a pessoa tenha confiança com quem está passando a comunicação e poder falar o que está sentindo no momento que está precisando de ajuda (Enquete online, maio 2023).

É eu me colocar diante de um problema com alguém e tentar, da forma mais simples e objetiva, entender como a pessoa se sente com aquela situação (Formulário de Diagnóstico final, julho de 2023).

Neste sentido percebemos, conforme Freire (1996), que o diálogo é um aspecto relevante no processo formativo, que necessita ser construído cotidianamente. Este ambiente de vivências e círculos propicia, exatamente, uma oportunidade de exposição de sentimentos e pensamentos sem julgamentos, com pleno espaço para diálogos livres e trocas intersubjetivas. É a ocasião em que os ACS puderam vivenciar uma *ekstasis* (ἔκστασις) (Berger, 1976) e vislumbrar “de fora” suas rotinas normais cotidianas, contatando novas concepções dos seus próprios sentimentos e dos demais ao redor.

Isto significa dizer, segundo Silva (2023), que utilizar o processo dialógico diante

nominal deles foi aqui suprimida. Por este motivo as escrevivências não serão referenciadas na bibliografia.

de situações-problema potencializa soluções mais criativas no campo do conflito e da violência sem fazer uso de forças punitivas e coercitivas costumeiras no cotidiano social. A autora afirma, ainda, que a utilização dos CCP possibilita a construção de vínculos, sentimentos e valores humanos que facilitam as relações sociais que dão esteio emocional para lidar com conflitos e prevenção à violência cotidiana. Os participantes reconhecem a importância de conhecer e atuar com essas metodologias na interação social cotidiana e do trabalho, assim como para o seu próprio bem-estar emocional.

Dimensões alcançadas com o processo formativo

Por meio dos relatos, foi possível perceber o alcance das vivências e dinâmicas (sobre as percepções dos participantes das atividades) acerca das temáticas propostas. A profundidade dos temas vivenciados tornou-se explícita por meio das escrituras, colorindo as práticas e memórias com a exposição das subjetividades. Considerando as percepções sobre consciência situacional, os participantes expuseram que:

A escuta é um dos elementos mais importantes que considero para a minha atividade do dia a dia. Embora pense que o autoconhecimento é muito complexo, percebi que o exercício de o buscar (sic) é fundamental para a compreensão do eu que acredito conhecer e o eu que o outro me vê (Escritura 3, maio de 2023).

Nos trechos de escrituras estão evidenciados os contatos com os próprios sentimentos (em um *lócus* distinto daqueles onde usualmente acontecem, o que permite revisitá-los sob uma nova lógica). Em vários momentos, os ACS tiveram oportunidade de expor verbalmente seus dramas (laborais, sociais e familiares), entrecortando-os com silêncios, choros e espasmos físico-catárticos.

O dia de hoje foi diferenciado com trocas de essência, compartilhamento de vivências, chegando a um propósito a desacelerar e um relaxamento espiritual. O dia foi impactante, pois parei o corre-corre da vida para pensar, falar e refletir sobre a minha pessoa, o meu cuidado. Foi um dia 'importante' e que me instigou a refletir sobre muitas coisas, principalmente sobre meu 'eu'; olhei para mim mesma de uma maneira diferente, enxergando coisas que normalmente não via em mim. Foi um instante em que parei para ver o meu eu com suas potencialidades e fragilidades. A partir desse self descobri muitos pontos a serem trabalhados em mim. Eu pude me ver novamente, minhas qualidades e meus defeitos e o que poderei melhorar tanto na vida pessoal e profissional. O dia de hoje foi muito legal e como tudo serve de aprendizado para a vida. Serviu para olhar um pouco mais para dentro do eu, como ser inacabado em construção contínua (Escritura 4, junho de 2023).

Os relatos acima corroboram com a intensidade emocional dos trabalhos realizados e, além de suas reações catárticas, observam a força terapêutica dos instrumentos utilizados, sejam metodologias dialógicas, sejam elementos de arteterapia. Como

afirma Fink (1998), o que foi vivenciado configura-se como a incorporação de pequenos elementos do registro simbólico sobre as lacunas do *réel*¹⁰. O universo psíquico humano, composto de real, simbólico e imaginário, que são interligados e dependentes, formam ‘nós borromeanos’ – uma topologia psicanalítica que ilustra as três dimensões da experiência humana para a manutenção do equilíbrio psíquico.

Os conteúdos expressos por meio do instrumento ‘escrevivência’ forneceram um rico retrato dos impactos suscitados pela atividade formativa sobre os participantes. Os ACS puderam condensar suas experiências, opiniões e reflexões de forma escrita, corroborando o sentido de mudanças de percepções acerca dos conteúdos, consciência dos sentimentos, consciência situacional, saber lidar com situações diante do conflito e violência.

Fez eu enxergar melhor o quanto eu sou importante na comunidade, sendo elo direto entre comunidade, enfermeiras, médicos e coordenadores.

Apreendi muitas coisas que antes eu não sabia atuar em relação ao convívio com outras pessoas (Escrevivência 5, junho de 2023).

Apreendi a conhecer melhor, aqui no curso, ensinamentos muito úteis para as vivências do dia a dia no território, pois irá me proporcionar uma nova forma de me relacionar comigo mesma e com os outros, de forma mais empática e com maior consciência (Escrevivência 6, junho de 2023).

Me ajudar na compreensão e separação (sic) do autocuidado mental no trabalho, na família (Escrevivência 7, junho de 2023).

Eu levo a vontade de mudança, pois, não posso mudar as pessoas, mas posso mudar as minhas ações, como tenho procurado mudar desde que começamos este curso. Temos que procurar ver as coisas por um novo ângulo, olhar e pensar que todos podem ter visões diferentes e que precisamos compreender os outros e evitar sermos críticos (Escrevivência 8, junho de 2023).

Os profissionais passam a perceber e vivenciar o que existe no seu entorno e a mudar de comportamento e atitude diante dos fatos sociais, conforme as falas a seguir:

Em toda minha vida jamais havia feito um curso tão proveitoso. Eu estou, sem demagogia nenhuma, muito satisfeita com esse curso. Eu percebi, após esse curso, colegas que não se falavam, se falando, mudando o comportamento para melhor (Silva, Diário de campo com ACS, 2023, p. 63).

Nos ajuda a mediar a situação utilizando ferramentas para identificar e separar o que achamos do que o outro reage; quanto mais claro e objetivo formos acerca do que queremos, mais provável será que consigamos (Enquete online, junho, 2023).

Nos deparamos, no dia a dia, em nossa vida e em nosso trabalho, com questões onde tomamos partido antes mesmo de sabermos a realidade dos fatos. Quando isso acontece muitas vezes cometemos injustiça e julgamos erroneamente. Diante dessa reflexão hoje feita, acredito que poderemos ter um cuidado maior em não julgarmos antes de sabermos das

10 No pensamento laciano, o simbólico, o imaginário e o real (*réel*, no original) são três registros que estruturam a experiência humana. O *réel*, *grosso modo*, representa o inominável e o indizível, aquilo que escapa à linguagem e à simbolização completa, é o que resiste à interpretação e ao sentido.

circunstâncias dos fatos (Escrevivência 9, junho de 2023).

Os relatos demonstraram claramente a riqueza de contribuições ofertadas por este processo formativo, apesar de o contexto brasileiro apresentar inúmeros desafios relacionados à formação em saúde (Freire Filho *et al.*, 2019). Esperamos que outros profissionais possam realizar formações como esta, de forma permanente, permitindo a melhoria dos processos de trabalho e do autocuidado em contextos semelhantes.

Considerações finais

Esta experiência no campo da saúde foi uma formação piloto exitosa em suas proposições ao proporcionar aos ACS um encontro de diálogos, dinâmicas e reflexões referentes às suas necessidades diante do seu trabalho, em saber lidar com a violência no território e como cuidar da sua saúde mental, fato corroborado pelos participantes por meio de seus vários relatos, como também pela observação participante realizada pela importância de processo formativo vivencial-prático.

Algumas reflexões merecem destaque ao final deste relato, com base nos múltiplos formatos de avaliação utilizados:

- Processos formativos parecem ser mais eficientes e produtivos quando são planejados a partir das necessidades dos atores que irão vivenciá-los, como exemplificado no presente relato;

- Um processo formativo vivencial e prático permite que a experiência faça parte do aprendizado, facilitando a mudança de práticas;

- A condução de formações que possibilitem a escuta contínua dos participantes permitiu ajustes durante o Curso, o que orientou melhor a formação proposta e ofereceu elementos orientadores para ofertas subsequentes;

- A utilização de múltiplos formatos de avaliação proporcionou uma melhor compreensão da repercussão da formação;

- A identificação das expectativas dos ACS em relação à formação, bem como suas impressões após o Curso, ofereceu subsídios para novos desenhos formativos e indicou novas abordagens necessárias para esses profissionais;

Nesse sentido, destaca-se a importância da escuta dos participantes ao longo de todo o processo formativo, não apenas para avaliar a aprendizagem, mas também, como mostrado neste relato, para entender o significado e a experiência vivida por esses atores dentro de um processo grupal.

Referências

- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70; 1977.
- BERGER, Peter L. **Perspectivas sociológicas: uma visão humanista**. Petrópolis: Vozes; 1976.
- BECKER, Howard S. **Segredos e truques da pesquisa**. Rio de Janeiro: Zahar; 2007.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 2.436, de 21 de setembro de 2017. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão das diretrizes para a organização da Atenção Básica, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). **Diário Oficial da União**: 21 Set 2017. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prt2436_22_09_2017.html. Acesso em: 06 fev. 2025.
- BROCH, Daiane et al. Social determinants of health and community health agent work. **Rev. Esc. Enferm USP**. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1980-220X2018031403558>. Acesso em 02 set. 2024.
- CECCON, Roger Flores, et al. **Narrativas em saúde coletiva: memória, método e discurso**. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz; 2022.
- CCSPJP. Consejo Ciudadano para la Seguridad Publica y la Justicia Pena. The most dangerous city in the world. **WorldAtlas**, 2024. Disponível em: https://www.worldatlas.com/cities/the-most-dangerous-cities-in-the-world.html#h_34597806750751638029371800. Acesso em: 02 out. 2024.
- EVARISTO, Conceição. **Becos da memória**. 3. ed. Rio de Janeiro: Pallas; 2018.
- FERREIRA, Cibelly Melo et al. As estratégias de sobrevivência à violência utilizadas pelos agentes comunitários de saúde. **Revista Brasileira em Promoção da Saúde**, 34, 2021. Disponível em: <https://ojs.unifor.br/RBPS/article/view/11152>. Acesso em 02 out. 2024.
- FINK, Bruce. **O sujeito lacaniano: entre a linguagem e o gozo**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar ed. 1998.
- FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. São Paulo: Paz e Terra; 1996.
- FREIRE FILHO, José Rodrigues, et al. Educação Interprofissional nas políticas de reorientação da formação profissional em saúde no Brasil. **Saúde em debate**, 43(especial 1 ago):4-96, 2019. Disponível em: <https://www.saudeemdebate.org.br/sed/article/view/1631>. Acesso 23 out. 2024.
- FREITAS, Geovani Jacó de. **Ecos da violência: narrativas e relações de poder no Nordeste canavieiro**. Rio de Janeiro: Relume Dumará: Núcleo de Antropologia da Política/UFRJ, 2003.
- GUATTARI, Felix. **Revolução molecular: pulsações políticas do desejo**. São Paulo: Brasiliense, 1987.
- HUSSERL, Edmund. **A ideia da Fenomenologia**. São Paulo: Edusp; 1994.
- LACAN, Jacques. **O Seminário, livro 11: Os Quatro Conceitos Fundamentais da Psicanálise**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1973.
- LANE, Sílvia Tatiana Maurer. Uma análise dialética do processo grupal. **Cadernos PUC**, 1980; (1):95-107.
- LEWIN, Kurt. **Problemas de dinâmica de grupo**. São Paulo: Cultrix; 1963.
- LOURAU, René. **A análise institucional**. Petrópolis - 2a. ed, Rio de Janeiro: ed. Vozes, 1995.
- LUCKESI, Cipriano Carlos. Avaliação da aprendizagem na escola e a questão das representações sociais. **EccoS Revista Científica**, 4(2):79-88, 2002. Disponível em: <https://doi.org/10.5585/eccos.v4i2.310>. Acesso em 19 out. 2024.
- MACHADO, Maria de Fátima Antero Sousa; CASTRO, Rafael Fonseca de; AZEVEDO, Néilton Gomes. Fundamentos e princípios para pensar educação, prática pedagógica e aprendizagem em saúde. In: Teixeira, Carla Pacheco et al. **Educação na saúde: fundamentos e perspectiva**. 1. ed. Porto Alegre: Editora Rede Unida; 2023. p. 18-43. Disponível em: <https://editora.redeunida.org.br/wp-content/uploads/2023/03/Livro-Educacao-na-Saude-fundamentos-e-perspectivas.pdf>. Acesso em: 06 fev. 2025.
- MACHADO, Cynthia Braz et al. Violência urbana e repercussão nas práticas de cuidado no território da saúde da família [Urban violence and effect on care practices in family health strategy territories]. **Rev. Enferm. UERJ**. 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.12957/reuerj.2016.25458>. Acesso em: 02 ago. 2024.

MAFFESOLI, Michel. **Dinâmica da violência**. Tradução de Cristina M. V. França. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1987.

MOREIRA, Renato Ângelo de Almeida. et al.. **Formulário de Diagnóstico Inicial**. Curso de aperfeiçoamento cuidando dos conflitos e prevenção à violência nos territórios, 2023. Disponível em: https://drive.google.com/file/d/1cz1fEfxzclSDP1faBJ_VLqArZm1hxcs5/view?usp=drive_link acesso em 12 mar 2025.

MOREIRA, Renato Ângelo de Almeida. et al. **Formulário de Diagnóstico Final**. Curso de aperfeiçoamento cuidando dos conflitos e prevenção à violência nos territórios, 2023. Disponível em : https://drive.google.com/file/d/1tQ4_xBwtYES7lxeCVintLgeBmYMx9Uv1/view?usp=drive_link. acesso em 12 mar 2025.

NEPOMUCENO, Raquel de Castro Alves. **O trabalho dos agentes comunitários de saúde à luz da teoria das Comunidades de Prática** [dissertação]. Fortaleza: Faculdade de Medicina, Universidade Federal do Ceará; 2019. 198 p. Disponível em: <https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/42476#:~:text=Os%20resultados%20apontaram%20que%20a,dois%20anos%2C%20gestantes%2C%20pu%C3%A9rperas%2C>. Acesso: 28 set. 2024.

ROSENBERG, Marshall. **Vivendo a comunicação não violenta**. Rio de Janeiro: Sextante; 2019.

SILVA, Maria Cristiane Lopes da. **Círculos de construção de paz: experiência e olhares na escola pública**. 2. ed. São Paulo: Editora Dialética; 2023.

SILVA, Maria Cristiane Lopes da. Diário de campo com ACS. Eusébio: [s.l.], 2023. Impresso.

SILVA, Maria Cristiane Lopes; Moreira, Renato Ângelo de Almeida. **Enquete módulo I** - Curso de aperfeiçoamento cuidando dos conflitos e prevenção à violência nos territórios, 2023. Disponível em: <https://docs.google.com/forms/d/1HtCqSu5siD270jZTYgSOsPkbIKdQsqZRhCzQR48FVI/edit> Acesso em 10 ago. 2024.

SILVA, Maria Cristiane Lopes; Moreira, Renato Ângelo de Almeida. **Enquete módulo II encontro IV** - Curso de aperfeiçoamento cuidando dos conflitos e prevenção à violência nos territórios, 2023. Disponível em: <https://docs.google.com/forms/d/1QX4BYU5INfvpzyD2qEAS4Hsqx6iwj0r1VbpVELSLskl/edit> Acesso em: 06 fev. 2025.

SILVA, Maria Cristiane Lopes; Moreira, Renato Ângelo de Almeida. **Enquete módulo II encontro V** - Curso de aperfeiçoamento cuidando dos conflitos e prevenção à violência nos territórios, 2023. Disponível em: <https://docs.google.com/forms/d/1T-vvP4FCml9vbPnlalfjAIRxS2Uuk4AGRMJK5Mfw3u8/edit> Acesso em: 06 fev. 2025.

SILVA, Maria Cristiane Lopes; Moreira, Renato Ângelo de Almeida. **Enquete módulo II encontro VI** - Curso de aperfeiçoamento cuidando dos conflitos e prevenção à violência nos territórios, 2023. Disponível em: https://docs.google.com/forms/d/1tuxelcofP-X9e4ZABKMixSikAR_KuiPBHUjQiNveNFU/edit Acesso em: 06 fev. 2025.

SIMMEL, Georg. "A natureza sociológica do conflito". In: MORAES FILHO, Evaristo (org). **Simmel: Sociologia**. São Paulo: Ática, 1983, pp. 122-134.

VENDRUSCOLO, Carine, et al. Integração ensino-serviço e sua interface no contexto da reorientação da formação na saúde. **INTERFACE**, 20(59):1015-25, 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/icse/a/3Jx3Jb-PVvxzyWxTcj6RtVF/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em 12 out. 2024.

VENDRUSCOLO, Carine; SILVA, Maiara Tellechea da; KLEBA, Maria Elisabeth. Integração ensino-serviço-comunidade na perspectiva da reorientação da formação em saúde. **Sustinere**, 5(2):245-59, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.12957/sustinere.2017.30559>. Acesso em 14 out. 2024.

VIEIRA-MEYER APGF, Morais APP, Campelo ILB, et al. Violência e vulnerabilidade no território do agente comunitário de saúde: implicações no enfrentamento da COVID-19. **Cien Saúde Colet**. 2021. Disponível em: <https://www.cienciaesaudecoletiva.com.br/artigos/violencia-e-vulnerabilidade-no-territorio-do-agente-comunitario-de-saude-implicacoes-no-enfrentamento-da-covid19/17810?id=17810&id=17810>. Acesso em: 02 set. 2024.

WEBER, Max. **Economia e sociedade: fundamentos da sociologia compreensiva**. 4. ed. Brasília: UNB; 1998.

ZEHR, Howard. **Trocando as lentes: justiça restaurativa para o nosso tempo**. São Paulo: Athena; 2008.

Sobre os autores

Maria Cristiane Lopes da Silva - Professora da Secretaria da Educação do Estado do Ceará (SEDUC/CE). Doutoranda em Sociologia pelo Programa de Pós-Graduação em Sociologia da Universidade Federal do Ceará (PPGS/UFC) e mestra em Sociologia pelo Pós-Graduação em Sociologia da Universidade Estadual do Ceará (PPGS/UECE). Pesquisadora do Laboratório de pesquisas sobre Conflitualidades e Violência (COVIO/UECE) e do Nós APS Brasil.

Renato Ângelo de Almeida Moreira - Doutorando em Saúde Coletiva pelo Programa de Pós-Graduação em Saúde Coletiva Universidade Estadual do Ceará (PPSAC/UECE) e mestre em Políticas Públicas e Sociedade pelo Mestrado Acadêmico em Políticas Públicas (MAPP/UECE). Pesquisador do Laboratório de Pesquisas sobre Conflitualidades e Violência (COVIO/UECE), do Nós APS Brasil e do Cientista Chefe Segurança Pública do Ceará vinculado à Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico (FUNCAP).

Maria de Fátima Antero Sousa Machado - Enfermeira. Pós-doutorado em Educação pela Universidade Estadual do Ceará (UECE, doutorado em Enfermagem pelo Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Universidade Federal do Ceará (PPGE-UFC) e mestrado em Enfermagem pelo PPGE-UFC.

Maria do Socorro de Sousa - Docente do Mestrado Profissional Ensino na Saúde da Universidade Estadual do Ceará. Pós-doutorado e doutorado em Saúde Coletiva pelo Programa de Pós-Graduação em Saúde Coletiva da Universidade Federal do Ceará (PPGSC-UFC). Mestrado em Psicologia pela Universidade de Fortaleza (UNIFOR).

Cibelly Melo Ferreira - Servidora Pública da Secretaria Municipal da Saúde de Fortaleza (SMS) e Docente da Faculdade Paulo Picanço. Mestre em Saúde da Família pela Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz/CE) e Bacharel em Odontologia pela Universidade de Fortaleza (UNIFOR).

Anya Pimentel Gomes Fernandes Vieira Meyer - Pesquisadora da Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz CE) e docente do Centro Universitário Christus (Unichristus). Pós-doutorado pela Universidade de Harvard e Universidade de Califórnia em Berkeley. Doutorado em odontologia pela Universidade de Toronto (UofT) e mestrado em Odontopediatria pela Universidade de Londres (UCL).

Geovani Jacó de Freitas – Professor adjunto da Universidade Estadual do Ceará (UECE), nos cursos de Bacharelado e de Licenciatura em Ciências Sociais e do Programa de

Pós Graduação em Sociologia (PPGS/UECE); Coordenador do Laboratório de Estudos Pesquisas sobre Conflitualidade e Violência (COVIO/UECE), pesquisador do Laboratório de Direitos Humanos, Cidadania e Ética (LABVIDA/UECE) e do projeto de pesquisa Cientista Chefe Segurança Pública do Ceará vinculado à Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico (FUNCAP). Doutorado em Sociologia pelo Programa de Pós-Graduação em Sociologia da Universidade Federal do Ceará (PPGS/UFC) e mestrado em Sociologia Rural pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB).