

## O ACOLHIMENTO NO SERVIÇO PÚBLICO DE SAÚDE MENTAL

### AUTORES

**Anna Elizabeth Araujo Pereira<sup>1</sup>**

**Rosângela Maria de Vargas Schardosim<sup>1</sup>**

**Aline dos Santos Silveira<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Acadêmicas do curso de Psicologia do Centro Universitário da Região da Campanha

<sup>2</sup> Professora Orientadora

(URCAMP) Bagé/RS

annapereira186119@sou.urcamp.edu.br

rosangelaschardosim114798@sou.urcamp.edu.br

### RESUMO

Este estudo foi conduzido como parte do Estágio Básico em Psicologia Social, integrante do curso de Psicologia em uma instituição de ensino superior no Rio Grande do Sul, realizado no CAPS II da cidade de Bagé/RS. O objetivo foi compreender o serviço de acolhimento oferecido pela instituição aos pacientes, visando aplicar de forma prática o conhecimento teórico adquirido. Inicialmente, o estágio teve uma abordagem observacional e, posteriormente, foi voltado para a prática individual com o suporte das profissionais responsáveis. Verificou-se a importância do serviço de acolhimento como um facilitador de serviços dentro da instituição e como uma ação humanizadora, fornecendo apoio e atenção aos pacientes. O estágio permitiu a integração do aluno na instituição, proporcionando a compreensão e a experiência prática do processo de observação, análise e intervenção na saúde pública, promovendo o aprendizado por meio da vivência. Destaca-se a relevância do estágio, pois facilita a interação entre o aluno e a comunidade, proporcionando uma visão integrada entre teoria e prática, evidenciando o conhecimento adquirido durante o estudo dos componentes curriculares ao longo do curso.

Palavras-chave: Acolhimento; Escuta; CAPS; Saúde Mental

---

### INTRODUÇÃO

Ao longo da história, pessoas cujo comportamento se desviava do padrão social eram comumente rotuladas como "loucas" pelo senso comum, seja por

perderem a razão ou por apresentarem comportamentos incomuns. Indivíduos com transtornos mentais frequentemente eram isolados em suas residências ou abandonados nas ruas, sendo estigmatizados como "loucos". Como resultado, surgiram os hospitais psiquiátricos, que operavam de forma semelhante a prisões, proporcionando um tratamento desumano aos internos, em ambientes superlotados, insalubres e carentes de estrutura adequada. Esses pacientes eram submetidos a violência, terapias de choque, lobotomia e isolamento, muitas vezes até o fim de suas vidas. Os hospitais psiquiátricos não visavam proporcionar tratamento, mas sim excluir aqueles que não se enquadravam nos padrões sociais considerados normais pela sociedade. (BOTELHO, 2015).

A história da saúde mental no Brasil é marcada pelo longo período de institucionalização em hospitais psiquiátricos. O Movimento de Trabalhadores em Saúde Mental, surgido nos anos 80, denunciou a violência nesses locais e questionou suas abordagens. A Lei da Reforma Psiquiátrica Brasileira, promulgada em 2001, propôs a extinção gradual dos manicômios e a reorientação do modelo assistencial. Em 2011, dez anos depois, a Portaria nº 3.088 estabeleceu a Rede de Atenção Psicossocial - RAPS, alicerçada no modelo do Sistema Único de Saúde - SUS. Essa rede é direcionada ao público que necessita dos serviços necessários para o restabelecimento da saúde, pautada no acolhimento, de forma que o paciente seja reinserido na sociedade (CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA, 2019).

Nesse aspecto, dentre vários serviços públicos de saúde oferecidos pelo SUS destaca-se o Centro de Atenção Psicossocial - CAPS, instituição que faz parte do processo da Reforma Psiquiátrica no Brasil oferecendo serviços da rede pública de saúde que visam a substituição dos hospitais psiquiátricos e dos antigos métodos adotados para tratamento dos transtornos mentais, promovendo um cuidado personalizado e acolhedor que objetiva a permanência do indivíduo no seio familiar e na comunidade, para que haja uma nova forma de convivência mais solidária e inclusiva, possibilitando assim a reabilitação psicossocial dos pacientes (KNOPP, 2012).

Sabe-se que cada vez mais pessoas procuram atendimento em saúde mental devido ao índice de sofrimento psíquico estar aumentando no Brasil. Dessa maneira o CAPS proporciona à população serviços de saúde de caráter aberto e comunitário composto por equipes multiprofissionais que atuam de forma interdisciplinar e realizam prioritariamente atendimento às pessoas em sofrimento psíquico grave e persistente (CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA, 2013).

O primeiro contato do paciente com o CAPS é o serviço de acolhimento, que consiste em um ato de humanização no escutar e tratar o paciente, e também, funciona como um organizador dos serviços, para que seja possível alcançar a resolutividade e a garantia de direitos previstos em lei, além de ser considerado um mecanismo que coopera para a concretização do Sistema Único de Saúde - SUS (CARDOSO, 2021).

### **METODOLOGIA**

Este trabalho se trata de um estudo de abordagem qualitativa e descritiva realizada por discentes do curso de bacharelado em Psicologia de uma instituição privada da cidade de Bagé. Na pesquisa qualitativa, os conceitos identificados são examinados à luz das práticas sociais, visando fornecer respostas a questões altamente específicas e particulares. Isso requer abordagens analíticas e descritivas mais aprofundadas para elucidar os fenômenos em estudo (OLIVEIRA et al., 2020).

O presente estudo se fundamenta nas observações realizadas durante o estágio básico em Psicologia Social e Políticas Públicas, conduzido no Centro de Atenção Psicossocial - CAPS II, os estágios desempenham um papel crucial ao promover a efetivação da aprendizagem como um processo pedagógico de construção de conhecimento e desenvolvimento de competências e habilidades. Isso ocorre por meio da supervisão de professores, estabelecendo uma conexão



direta entre a teoria estudada e a prática cotidiana (SCALABRIN e MOLINARI, 2013).

No referido centro, onde a demanda de pacientes é expressiva, as estudantes tiveram a oportunidade de participar ativamente da prática clínica. Inicialmente, observaram os procedimentos de acolhimento aos pacientes, acompanhando as psicólogas responsáveis pelos atendimentos. Posteriormente, sob a supervisão dessas profissionais, as acadêmicas conduziram seus próprios acolhimentos. Além disso, a professora responsável pelo componente curricular realizou supervisões semanais. Nesse contexto, fica evidente que os estágios representam ambientes de desenvolvimento e aprimoramento das habilidades práticas fundamentais para a autonomia do profissional diante das práticas de saúde cotidianas (MARRAN, LIMA, BAGNATO, 2015).

No CAPS II, os pacientes em busca de assistência psicológica ou psiquiátrica foram selecionados para os acolhimentos. As estudantes conduziram atentas escutas em salas designadas para atendimento individual, mantendo o sigilo profissional. Posteriormente, registraram as informações relevantes em fichas de atendimento e encaminharam cada caso conforme necessário. Este procedimento reflete a abordagem assistencial do CAPS, que prioriza o acesso universal e eficaz à população, destacando a escuta, a humanização do atendimento, o trabalho interdisciplinar e a direção das intervenções terapêuticas (SCHEIBEL e FERREIRA, 2011).

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Através da observação e da prática pôde-se perceber a importância do acolhimento no serviço de saúde mental, não só por promover a organização do fluxo de atendimentos, mas também como um ato de humanização, pois de acordo com MINÓIA e MINOZZO (2015, p. 3)

O acolhimento procura promover a mudança do processo de trabalho de forma a atender a todos os que procuram os serviços de saúde, buscando resolver as necessidades de saúde dos usuários. Propõe um redirecionamento das ações, tornando-as de responsabilidade de toda a equipe, promovendo a integração de saberes e práticas, ampliando sua resolubilidade.

Além disso, cabe ressaltar que o ato de acolher pode ser definido como dar acolhida ou agasalho; hospedar; dar crédito; ouvir; admitir; aceitar; tomar em consideração. Isso evidencia que o acolhimento não é apenas uma recepção, é uma relação que envolve a subjetividade de cada paciente, a escuta das necessidades de cada sujeito, estabelecendo assim a responsabilidade social, o vínculo e o olhar humanizado para aqueles que precisam de cuidados (FERREIRA, 1988).

O Estágio proporcionou a inserção do aluno na instituição, e dessa forma, foi possível conhecer e vivenciar o processo prático de observação, análise e intervenção na saúde pública, promovendo o aprendizado através da experiência. Nesse sentido, as contribuições do estágio para as universidades e centros de formação podem ser observadas em vários aspectos, primeiramente, ele quebra o isolamento tradicional da universidade em relação à sociedade e ao mundo produtivo, e ainda, proporciona um melhor entendimento do mundo produtivo e suas mudanças, suas necessidades e conflitos. Também facilita um ajuste mais eficaz entre os currículos de estudo e as exigências atuais de formação para os futuros profissionais (ZABALZA, 2015).

## CONCLUSÃO

Ao término deste estudo, compreende-se a importância de promover a humanização nos programas de graduação em Saúde, incluindo os cursos de Psicologia. É evidente a existência de preconceitos e rigidezes dentro do corpo social que precisam ser desconstruídos, pois tais atitudes segregam os indivíduos que necessitam de cuidado e atenção. Logo, urge uma mudança

cultural no sistema de saúde, adotando posturas de acolhimento ao desconhecido, respeito ao próximo e reconhecimento da individualidade e complexidade de cada indivíduo, tratando-os com humanidade.

### AGRADECIMENTOS

A supervisora Aline Silveira pelas orientações e empenho para que o estágio fosse realizado de forma segura diante da pandemia vivenciada.

### REFERÊNCIAS

BOTELHO, Jeciana das Virgens; LIMA, Maristela Viana. Percepção das emoções dos usuários do CAPS II: um relato de experiência. **Fractal: Revista de Psicologia**, v. 27, p. 160-164, 2015.

CARDOSO, Priscila Pereira. O ACOLHIMENTO NA REDE DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL. **Revista Arquivos Científicos (IMMES)**, v. 4, n. 1, p. 47-53, 2021.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Hospitais Psiquiátricos no Brasil: Relatório de Inspeção Nacional** / Conselho Federal de Psicologia. 1. ed. Brasília: CFP, 2019. 128 p.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Referências Técnicas para Atuação de Psicólogas(os) no CAPS - Centro de Atenção Psicossocial** / Conselho Federal de Psicologia. - Brasília: CFP, 2013. 132 p.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Dicionário Aurélio básico da língua portuguesa**. 1988.

KNOPP, Amanda Martins et al. **Saúde mental, reforma psiquiátrica e os CAPS-Centros de Atenção Psicossocial: a atuação do Serviço Social**. 2012.

MARRAN, Ana Lúcia; LIMA, Paulo Gomes; BAGNATO, Maria Helena Salgado. As políticas educacionais e o estágio curricular supervisionado no curso de graduação em enfermagem. **Trabalho, Educação e Saúde**, v. 13, p. 89-108, 2015.





MINÓIA, Natali Pimentel; MINOZZO, Fabiane. Acolhimento em saúde mental: operando mudanças na Atenção Primária à Saúde. **Psicologia: ciência e profissão**, v. 35, p. 1340-1349, 2015.

OLIVEIRA, Marcelle Colares; PONTE, Vera Maria Rodrigues; BARBOSA, João Victor Bezerra. Metodologias de pesquisa adotadas nos estudos sobre Balanced Scorecard. In: **Anais do Congresso Brasileiro de Custos-ABC**. 2006.

SCALABRIN, Izabel Cristina; MOLINARI, Adriana Maria Corder. A importância da prática do estágio supervisionado nas licenciaturas. **Revista Unar**, v. 7, n. 1, p. 1-12, 2013.

SCHEIBEL, Aline; FERREIRA, Lígia Hecker. Acolhimento no CAPS: reflexões acerca da assistência em saúde mental. **Revista Baiana de Saúde Pública**, v. 35, n. 4, p. 966-966, 2011.

ZABALZA, Miguel A. **O estágio e as práticas em contextos profissionais na formação universitária**. Cortez Editora, 2015.