

Escuta qualificada e humanização no atendimento em saúde mental: vivências em um CAPS II no interior de Rondônia

Hêmilly Priscila Faria Teixeira¹, Laura Pereira Rosa¹, Amanda Cristina Barros da Cruz¹, Eduarda Vitória Camelo Silva¹, Eva Graciele da Silva¹, Fabiana Rosa de Oliveira Nink², Diogo de Souza Oliveira²

¹Acadêmicas do Curso de Enfermagem, Centro Universitário Afya, Ji-Paraná, Rondônia, Brasil. Email: hemillypriscilafaria@gmail.com

²Docente do Curso de Enfermagem, Centro Universitário Afya, Ji-Paraná, Rondônia, Brasil. Email: fabiana.nink@saolucasjiparana.edu.br

1. Introdução

A saúde mental, historicamente marcada por práticas de exclusão e institucionalização, passou a ser compreendida sob uma perspectiva ampliada a partir da Reforma Psiquiátrica brasileira e da promulgação da Lei nº 10.216/2001, que orienta o redirecionamento do modelo assistencial, substituindo o enfoque hospitalocêntrico por práticas territoriais e comunitárias que priorizam o cuidado em liberdade, a dignidade e os direitos humanos das pessoas em sofrimento psíquico (Brasil, 2001).

Nesse contexto, os Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) surgem como dispositivos estratégicos da Rede de Atenção Psicossocial (RAPS), responsáveis por ofertar acompanhamento clínico, atividades terapêuticas e apoio às famílias, constituindo-se como serviços de referência para usuários com transtornos mentais graves e persistentes (Amarante, 2011; WHO, 2021).

O acolhimento realizado pela equipe de enfermagem, em articulação com a consulta médica psiquiátrica, representa uma prática fundamental nesse processo, uma vez que possibilita que o usuário seja ouvido em sua singularidade, sem julgamentos, e que receba intervenções adequadas às suas necessidades (Merhy; Fireman; Silva, 2019). A escuta qualificada e humanizada torna-se, assim, um recurso indispensável para a construção de vínculo, para a adesão ao tratamento e para a redução do

estigma associado à doença mental (Schneider; Lima, 2019).

Diante desse cenário, este trabalho tem como objetivo relatar a experiência vivenciada por acadêmicos em um CAPS II em Ji-Paraná/RO, acompanhando o acolhimento pela equipe de enfermagem e as consultas médicas psiquiátricas. E, refletir sobre a importância da escuta qualificada e humanizada como estratégia de cuidado em saúde mental e analisar como a integração multiprofissional contribui para o fortalecimento da atenção psicossocial e para a melhoria da qualidade do atendimento oferecido aos usuários.

2. Metodologia

O presente trabalho consiste em um relato de experiência vivenciado por acadêmicos do 8º período do curso de Enfermagem, na disciplina Estação de Aprendizado em Atenção Primária Especializada, durante o semestre letivo de 2025.2. A disciplina tem como propósito integrar os conhecimentos teóricos à prática profissional, proporcionando às discentes experiências significativas em diferentes níveis de atenção à saúde.

Durante o desenvolvimento das atividades, um dos campos de prática foi o Centro de Atenção Psicossocial (CAPS II) Raio de Luz, localizado no município de Ji-Paraná, Rondônia. A instituição integra a Região Central do estado e presta atendimento de forma regionalizada a 17 municípios,

desempenhando um papel essencial na Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) ao oferecer acolhimento, acompanhamento terapêutico e reinserção social a pessoas em sofrimento mental.

As atividades práticas foram realizadas em cinco encontros, durante os meses de agosto e setembro de 2025, sob a supervisão do enfermeiro preceptor, oportunizando aos acadêmicos vivenciar o cotidiano do serviço e compreender a importância da atuação da enfermagem no cuidado integral e humanizado em saúde mental.

3. Resultados

Durante a vivência, constatou-se que o acolhimento da enfermagem é um momento crucial dentro do CAPS, configurando-se como porta de entrada do serviço. A prática observada foi marcada por escuta ativa, empatia e acolhimento sem julgamentos, permitindo que os usuários relatassem seus sofrimentos, sentimentos e necessidades. Esse cuidado inicial possibilitou identificar situações de crise, orientar encaminhamentos e criar um vínculo terapêutico com os pacientes, confirmando o que destaca Merhy, Fireman e Silva (2019) sobre a importância do acolhimento como dispositivo de humanização nos serviços de saúde.

Nas consultas psiquiátricas, observou-se que a atuação do médico não se limitava à prescrição farmacológica. O profissional demonstrava interesse em compreender o contexto social, familiar e econômico do paciente, reforçando a visão integral do cuidado em saúde mental. Essa abordagem é recomendada pela Organização Mundial da Saúde (WHO, 2021), que defende práticas comunitárias e centradas nos direitos humanos como essenciais para reduzir a medicalização excessiva e garantir maior adesão ao tratamento.

A integração multiprofissional entre enfermagem e psiquiatria destacou-se como um fator decisivo para a efetividade do atendimento. O trabalho colaborativo entre esses profissionais, associado ao envolvimento de psicólogos e assistentes sociais, permitiu discutir condutas, planejar intervenções e avaliar o progresso dos usuários. Rosa e Schneider (2019) ressaltam que essa prática integrada amplia a resolutividade dos serviços e fortalece a autonomia dos usuários.

Outro aspecto relevante foi a humanização do atendimento. As falas dos usuários eram valorizadas, sem interrupções ou preconceitos, e os profissionais demonstravam cuidado em utilizar linguagem acessível e respeitosa. Essa postura vai ao encontro da Política Nacional de Humanização (PNH), que propõe práticas que resgatem a dignidade e a subjetividade dos pacientes (Brasil, 2013).

Além disso, percebeu-se que a humanização contribui para a redução do estigma associado ao transtorno mental, criando um ambiente de confiança que favorece a adesão ao tratamento. Segundo Schneider e Lima (2019), o estigma ainda é uma das principais barreiras para a inclusão social de pessoas com transtornos mentais, e somente por meio de práticas acolhedoras e integradas é possível superá-lo.

4. Conclusão

A experiência no CAPS II de Ji-Paraná/RO evidenciou que o acolhimento pela enfermagem e a consulta médica psiquiátrica são práticas complementares e indispensáveis na atenção psicossocial. A escuta qualificada, pautada pela empatia e pela humanização, mostrou-se fundamental para a construção de vínculo, para a redução do estigma e para a promoção da autonomia dos usuários.

A vivência reforçou ainda a importância do trabalho multiprofissional, no qual enfermagem, psiquiatria, psicologia e demais categorias colaboram para a oferta de um cuidado integral e resolutivo. A prática em saúde mental, mais do que técnica, exige compromisso ético, sensibilidade e respeito à singularidade de cada indivíduo.

Portanto, conclui-se que a experiência possibilitou não apenas a compreensão prática das diretrizes da Política Nacional de Saúde Mental, mas também o fortalecimento da visão crítica sobre a importância da humanização no cuidado, contribuindo para a formação profissional pautada em princípios de cidadania e dignidade humana.

5. Referências

AMARANTE, Paulo. Saúde Mental e Atenção Psicossocial. 4. ed. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2011.

BRASIL. Lei nº 10.216, de 6 de abril de 2001. Dispõe sobre a proteção e os direitos das pessoas portadoras de transtornos mentais e redireciona o modelo assistencial em saúde mental. Diário Oficial da União, Brasília, 2001.

BRASIL. Ministério da Saúde. HumanizaSUS: Política Nacional de Humanização. Brasília: MS, 2013.

MERHY, Emerson Elias; FIREMAN, Elaine; SILVA, Ernani. Acolhimento e escuta qualificada nos serviços de saúde: práticas e desafios. *Saúde em Debate*, v. 43, n. 123, p. 12-21, 2019.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 14. ed. São Paulo: Hucitec, 2012.

ROSA, Luciane C. S.; SCHNEIDER, Jacó F. O cuidado em saúde mental na atenção psicossocial: práticas, desafios e perspectivas. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, v. 40, n. spe, p. 1-9, 2019.

SCHNEIDER, Jacó F.; LIMA, Mauro A. D. S. Práticas de acolhimento na atenção psicossocial: análise das experiências dos CAPS. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 24, n. 4, p. 1241-1250, 2019.

WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO). Guidance on community mental health services: promoting person-centred and rights-based approaches. Geneva: WHO, 2021.