



**GESTÃO DO TRABALHO E DA EDUCAÇÃO EM SAÚDE: ACOLHIMENTO NO CAPS  
EM PORTO VELHO NO CONTEXTO DA EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA<sup>1</sup>**

**MANAGEMENT OF WORK AND HEALTH EDUCATION: USER RECEPTION AT  
CAPS IN PORTO VELHO WITHIN THE CONTEXT OF UNIVERSITY EXTENSION**

**GESTIÓN DEL TRABAJO Y DE LA EDUCACIÓN EN SALUD: ACOGIDA EN EL CAPS  
DE PORTO VELHO EN EL CONTEXTO DE LA EXTENSIÓN UNIVERSITARIA**

**Izadora Cristina Borges Souza<sup>2</sup>**

**Melissa Lima Costa Vasconcelos<sup>3</sup>**

**RESUMO**

---

<sup>1</sup> Resumo apresentado ao GT Direitos Humanos, Psicologia e Interdisciplinaridade, no VI Congresso Internacional DHJUS – Futuros Possíveis. Programa de Doutorado e Mestrado Profissional Interdisciplinar em Direitos Humanos e Desenvolvimento da Justiça.

<sup>2</sup> Estudante de medicina da Universidade Federal de Rondônia (UNIR). E-mail: [izadorabsouza@gmail.com](mailto:izadorabsouza@gmail.com). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1683270268046315>. ORCID: 0009-0005-7070-4040.

<sup>3</sup> Estudante de medicina da Universidade Federal de Rondônia (UNIR). E-mail: [melissakmel.lima@gmail.com](mailto:melissakmel.lima@gmail.com). Lattes <http://lattes.cnpq.br/5095178367815964>. ORCID: 0009-0002-0354-0179.



**Introdução:** o projeto de extensão “Desenvolvendo o Acolhimento em Prol da Vida”, fundamentado na Política Nacional de Humanização, visa fortalecer o acolhimento como postura ética, centrada na escuta e no protagonismo do usuário. **Objetivo:** fomentar o acolhimento entre acadêmicos, profissionais e usuários do CAPS, por meio de atividades integrativas que valorizem a saúde mental. **Metodologia:** desenvolvido no CAPS II Madeira Mamoré, em Porto Velho, o projeto realizou ações como escuta qualificada, mural de sentimentos, mensagens motivacionais, coffee break, atividades musicais e bingo. **Resultados e discussões:** a experiência revelou fragilidades estruturais e de gestão, mas mostrou que ações simples fortalecem vínculos, humanização e empatia no cuidado psicossocial. **Considerações finais:** a extensão universitária demonstrou potencial transformador ao integrar ensino e serviço, consolidando princípios da Reforma Psiquiátrica e da Política Nacional de Humanização.

**Palavras-chave:** educação em saúde; humanização da assistência; acolhimento; saúde mental; integralidade em saúde.

## INTRODUÇÃO

O projeto de extensão “Desenvolvendo o Acolhimento em Prol da Vida” trata-se de uma atividade de educação em saúde, desenvolvida por acadêmicos de medicina da Universidade Federal de Rondônia (UNIR) e coordenada por docente da instituição, tendo como princípio norteador a Política Nacional de Humanização (PNH). Essa reconhece o acolhimento como uma de suas diretrizes e o define como



uma postura ética que implica na escuta do usuário em suas queixas, reconhecendo o seu protagonismo no processo de saúde-doença (Brasil, 2013).

O resumo relata a experiência desta iniciativa, na qual, através da estratégia de gestão de trabalho e de educação em saúde, oportunizou-se o planejamento, execução e avaliação de ações de acolhimento aos usuários do Centro de Atenção Psicossocial (CAPS), utilizando tecnologias leves e ferramentas da clínica ampliada, como a escuta qualificada, de modo que seja assumido um compromisso pela equipe executora com a singularidade dos sujeitos que utilizam o serviço. Tais ações estão firmadas no princípio da integralidade, atentando para as suas necessidades biopsicossociais e distinções.

A abordagem mencionada é relevante para a formação profissional, pois propicia aos acadêmicos envolvidos o reconhecimento da importância da atenção integral à saúde, além de oportunizar a aplicação e visualização, na prática, de conhecimentos teóricos, promovendo um processo de educação ativo e participativo.

Tal iniciativa promovida por essa extensão universitária está em conformidade com as premissas que regem a Reforma Psiquiátrica, legitimada pela Lei nº 10.216/2001, que reforça a luta antimanicomial e dispõe sobre os direitos humanos dos portadores de transtornos mentais (Brasil, 2001). Busca-se, então, afastar do modelo hospitalocêntrico e segregacionista, além de fortalecer a defesa de elementos cruciais na produção do cuidado em saúde.

Nesse contexto, esta reforma tem tido um impacto significativo na formação médica, sobretudo, na área da psiquiatria, visto que, além de incentivar a desinstitucionalização, ao enfatizar a importância das atividades de reabilitação e



suporte social para os pacientes, também amplia as ferramentas clínicas utilizadas. Incita-se, assim, a busca por abordagens terapêuticas diversificadas, incluindo, por exemplo, psicoterapia, farmacoterapia e práticas integrativas e complementares, promovendo um ambiente acolhedor aos usuários.

Portanto, objetiva-se relatar as experiências vivenciadas por seus autores nas ações de educação em saúde promovidas no CAPS de Porto Velho. A ação visou acolher de maneira integrativa e lúdica os pacientes da instituição, com base no princípio da integralidade.

## **OBJETIVO**

Fomentar o acolhimento oferecido por acadêmicos e profissionais aos usuários, no contexto da gestão do CAPS.

## **METODOLOGIA**

O projeto de extensão foi desenvolvido no CAPS II - Madeira Mamoré, localizado na R. Elias Gorayeb, bairro Liberdade, Porto Velho. A instituição atende pacientes acima de 18 anos que apresentem transtornos mentais severos, abrangendo todos os municípios e distritos do Estado. Nesse contexto, realizou-se atividades lúdicas e integrativas, permitindo a aproximação entre a equipe do CAPS, seus pacientes e os estudantes, estabelecendo uma parceria entre alunos da UNIR e serviço de saúde porto-velhense.

Buscou-se desenvolver o acolhimento, o qual é a uma maneira de realizar os processos de trabalho em saúde, na qual a postura ética do trabalhador deve alinhar-se com a humanização e o respeito dado aos usuários (Pinheiro; Mattos,



2007). Para isso, houve a realização de uma escuta ativa e qualificada dos pacientes, os quais puderam expressar-se acerca dos seus sentimentos e opiniões quanto à saúde mental, buscando deixá-los confortáveis para comunicarem. Com isso, oportuniza-se a criação de vínculo entre alunos e indivíduos atendidos pela instituição, o que tem grande relevância na formação médica, pois permite o aprimoramento de habilidades importantes, como a comunicação e a postura empática.

Outra ação advinda da escuta e interação promovida foi a criação de um “mural de sentimentos”, no qual buscou-se representar os relatos dos pacientes, possibilitando que eles se expressassem, a fim de reforçar que as suas colocações são válidas e relevantes.

Também houve um momento de recepção, com a distribuição de chocolates acompanhados de mensagens encorajadoras escritas pelos alunos. Essas enfatizavam a importância da saúde mental e, sobretudo, dos próprios indivíduos, o que pode refletir em melhor adesão dos usuários aos serviços de saúde, por se sentirem valorizados.

Além disso, buscou-se criar um ambiente propício para a socialização, utilizando-se estratégias como: a organização de coffee break com os pacientes e os profissionais da instituição, no qual a interação entre os presentes foi realizada de forma bem-sucedida; e a realização de uma atividade musical, com ativa e protagonista participação dos pacientes, destacando-se a relevância de uma ferramenta artística como forma de expressão e de integração.

Ademais, foi efetuada uma dinâmica em grupo com uso do bingo, o qual não só é um meio para comunicação interpessoal como também é um mecanismo de



entretenimento, estímulo cognitivo e inclusão, já que se buscou divertir os participantes, estimular a concentração e incluir os indivíduos de diferentes idades e habilidades.

Assim, as atividades lúdicas auxiliam no processo de inserção do paciente ao meio social e sua escolha advém da necessidade de intensificar o fortalecimento do cuidado humanizado e integralizado, por meio de uma experiência que contrasta com a rigidez combatida pela Reforma Psiquiátrica.

## **RESULTADOS E DISCUSSÕES**

A partir da inserção no ambiente do CAPS, percebe-se que existem fragilidades em proporcionar um cuidado integral aos usuários, o que é reflexo de dificuldades na gestão do trabalho, as quais advém, por exemplo, da escassez de recursos financeiros. Desse modo, na ausência de investimentos adequados, limita-se a contratação de profissionais qualificados, a compra de materiais e equipamentos necessários e a realização de atividades de capacitação. Além dessas adversidades, é notório que há poucos profissionais em relação às altas demandas, o que promove insuficiência na capacidade de atendimento, resultando em longas filas de espera e em sobrecarga dos profissionais.

Ademais, foram observadas deficiências na articulação com outros serviços de saúde, sendo que a falta de integração entre os CAPS e outras instituições, como hospitais gerais, unidades básicas de saúde e serviços de urgência, pode dificultar o acompanhamento integral dos pacientes e a longitudinalidade do tratamento.

Portanto, a participação dos acadêmicos neste projeto oportunizou a eles um olhar ampliado sobre a necessidade do planejamento do trabalho e da educação, a



fim de ofertar tanto um trabalho digno e seguro para os profissionais quanto humanizado aos pacientes. Adicionalmente, notou-se que existem meios acessíveis de desenvolver ações integradoras entre pacientes e profissionais, contemplando a democratização e a humanização das relações de trabalho na saúde com a participação coletiva.

Esses objetivos atrelam-se ao esforço para consolidar fundamentos da Reforma Psiquiátrica, tais como: a desinstitucionalização; a ênfase na humanização, na integralidade e na multidisciplinaridade do cuidado; e a busca pela participação da sociedade e da família, fazendo com que o cuidado terapêutico tenha alicerces variados, ou seja, evita-se que os esforços sejam restritos ao cuidado hospitalar e/ou medicamentoso (Brasil, 2013).

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O projeto de extensão representou uma iniciativa pertinente na criação de vínculos entre profissionais, estudantes e usuários do SUS. Ao estabelecer parcerias colaborativas entre a UNIR e o CAPS de Porto Velho, associou-se habilidades e conhecimentos para promover melhorias na prestação de serviços de saúde mental. Demonstra-se que, apesar dos desafios, é possível proporcionar um ambiente acolhedor e inclusivo para os pacientes. Além disso, a participação dos acadêmicos permitiu uma reflexão sobre a importância do planejamento do trabalho e da educação em saúde, o qual traz resultados positivos tanto para quem oferece quanto para aquele que recebe o cuidado. Desse modo, a experiência evidencia a relevância da extensão universitária para inserção dos acadêmicos nas práticas do



cuidado em saúde, as quais devem alinhar-se com a busca pela consolidação da Reforma Psiquiátrica no Brasil e a diretriz de acolhimento da PNH.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. **Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS**: acolhimento e classificação de risco. Brasília: Ministério da Saúde, 2013.

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, DF, 9 abril. 2001. Disponível em: <L10216 (planalto.gov.br)>. Acesso em: 05 de abril de 2025.

PINHEIRO, R.; MATTOS, R. A de. **Construção da integralidade**: cotidiano, saberes e práticas em saúde. 4ª edição. Rio de Janeiro: UERJ, IMS: ABRASCO, 2007.