



**ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE ENFERMAGEM**
SEÇÃO CEARÁ

**20º Congresso Cearense de Enfermagem
29º Convenção Interiorana de Enfermagem
14ª Semana de Enfermagem da Universidade do Vale do Acaraú (UVA)
1º Seminário Gestão e Liderança em Enfermagem Hospitalar**

ENTRE PALAVRAS E SILÊNCIOS: O ACOLHIMENTO QUE HUMANIZA O CUIDADO EM SAÚDE MENTAL

Fátima Prisciele Aguiar Lima Venuto ¹

Ravena Petra Mororó Ziesemer ²

Eliany Nazaré Oliveira ³

Isabele Vitória Marques ⁴

Patrícia Silva Pereira ⁵

1. Acadêmica de enfermagem. Universidade Estadual Vale do Acaraú (UVA), Sobral, Ceará. Brasil. Apresentador(a).
2. Enfermeira. Especialista em Saúde Mental pela Escola de Saúde Pública Visconde de Sabóia (ESPVS). Sobral, Ceará. Brasil.
3. Enfermeira. Doutora em Enfermagem pela Universidade Federal do Ceará (UFC). Docente no curso de Enfermagem da Universidade Estadual Vale do Acaraú (UVA). Sobral, Ceará. Brasil.
4. Acadêmica de enfermagem. Universidade Estadual Vale do Acaraú (UVA), Sobral, Ceará. Brasil.
5. Enfermeira. Residente em Enfermagem Obstétrica pela Universidade Estadual Vale do Acaraú (UVA). Sobral, Ceará. Brasil.

INTRODUÇÃO: A Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) instituída pela Portaria nº 3.088/2011, reforça a necessidade de práticas de cuidado em saúde mental pautadas na integralidade, humanização e respeito à singularidade do sujeito. Nesse contexto, o acolhimento constitui-se como prática relacional essencial, favorecendo escuta qualificada, vínculo e corresponsabilização entre profissionais e usuários ¹. Entretanto, no cotidiano dos serviços em saúde mental, o acolhimento ainda é um processo complexo, podendo apresentar discursos marcados por julgamento e culpabilização, o que fragiliza a relação terapêutica entre profissional e paciente, dessa forma comprometendo a adesão ao cuidado ². Tal realidade também é discutida por Rosenberg sob a perspectiva da Comunicação Não Violenta (CNV), que se apresenta como estratégia potente para qualificar o diálogo e fortalecer relações baseadas em empatia e respeito ³. Diante desse cenário, a Educação Permanente em Saúde (EPS) configura-se como ferramenta fundamental para o aprimoramento do acolhimento, ao possibilitar a problematização das práticas instituídas e a ressignificação do processo de trabalho. Ao favorecer espaços reflexivos e formativos pautados nas práticas dos serviços, contribuindo para qualificar a atuação dos profissionais e promovendo um cuidado

mais crítico, sensível e humanizado no âmbito da saúde mental ⁴. **OBJETIVO:** Fomentar a reflexão crítica sobre as práticas de acolhimento e comunicação em saúde mental entre os profissionais de uma Unidade de Acolhimento Adulto (UAA). **MÉTODO:** Trata-se de uma pesquisa-intervenção, de abordagem qualitativa e caráter descritivo-exploratório, desenvolvida em uma UAA, dispositivo integrante da RAPS em um município na região norte do Ceará. As intervenções ocorreram entre agosto e outubro de 2025, por meio de encontros presenciais quinzenais. Participaram da intervenção sete profissionais da unidade, pertencentes a diferentes categorias. Inicialmente, foi realizada uma fase diagnóstica para identificação das necessidades formativas da equipe, a partir da qual definiu-se como temática central o acolhimento e a comunicação efetiva no cuidado em saúde mental. As atividades foram organizadas com base nos princípios da EPS, utilizando metodologias ativas e rodas de conversa, com foco na reflexão crítica e no aprimoramento das práticas profissionais. O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Estadual Vale do Acaraú (UVA), sob parecer nº 7.553.115, e obteve anuência institucional sob protocolo nº 0325/2024, garantindo participação voluntária mediante assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Vale ressaltar que esse estudo faz parte de uma pesquisa maior intitulada “Florescendo saberes para o cuidado em saúde mental: Educação permanente em saúde como estratégia de aprendizado à luz da redução de danos”.

RESULTADOS: A oficina sobre acolhimento e CNV promoveu reflexões relevantes entre os sete profissionais participantes, evidenciando que a comunicação interfere diretamente na qualidade do acolhimento e na construção do vínculo terapêutico. A atividade ocorreu de forma participativa e foi organizada em três momentos principais, permitindo o envolvimento ativo da equipe e a problematização das práticas do cotidiano institucional. No primeiro momento, foi realizada uma dinâmica inicial com objetivo de sensibilizar o grupo sobre os desafios da comunicação. Os participantes receberam orientações propositalmente vagas e imprecisas para execução de uma tarefa, o que gerou confusão, interpretações diferentes e dificuldades para alcançar o resultado esperado. Ao final, o grupo discutiu como a falta de clareza e objetividade pode gerar ruídos, frustrações e conflitos, relacionando essa experiência às situações vivenciadas no acolhimento em saúde mental, onde orientações pouco claras podem comprometer o entendimento do usuário e fragilizar a relação terapêutica. No segundo momento, foi realizada uma roda de conversa comparando exemplos de comunicação violenta e comunicação não violenta, com apresentação de frases comumente utilizadas no serviço. A equipe identificou que algumas falas se tornam naturalizadas devido à rotina intensa e ao desgaste do trabalho, porém carregam elementos de julgamento, culpabilização e reforço do

estigma. Durante esse momento, os profissionais refletiram que expressões rígidas e punitivas podem afastar o usuário do cuidado, enquanto a comunicação empática favorece escuta qualificada, corresponsabilização e fortalecimento da autonomia. Também foi destacada a importância de manter limites institucionais sem perder a postura humanizada. A partir disso, os participantes foram convidados a reformular frases consideradas agressivas, exercitando alternativas mais acolhedoras e respeitosas. Ademais, no terceiro momento, foi realizada uma atividade coletiva com montagem de um quebra-cabeça simbólico, no qual cada peça representava elementos fundamentais do acolhimento. A construção em equipe reforçou o acolhimento como prática interdisciplinar e contínua, destacando palavras e conceitos como respeito, vínculo, empatia, diálogo, escuta, ausência de julgamentos e combate ao estigma. Nesse momento, os participantes reconheceram que o acolhimento não se resume ao primeiro atendimento, mas se constitui como postura permanente no cuidado psicossocial. Além disso, ao longo das discussões, destacou-se o papel da enfermagem como categoria fortemente atuante no acolhimento, por estar presente na rotina diária do serviço, realizando escuta inicial, orientações, mediação de conflitos e acompanhamento contínuo dos usuários. Os profissionais reconheceram que, diante das demandas repetitivas do cotidiano, algumas atitudes podem se automatizar, reduzindo a sensibilidade do cuidado. Entretanto, observou-se que a EPS se mostrou essencial para recuperar, lapidar e ressignificar práticas, favorecendo uma atuação mais ética, reflexiva e humanizada no contexto da saúde mental.

CONSIDERAÇÕES FINAIS: A intervenção permitiu compreender que o acolhimento em saúde mental não se sustenta apenas por protocolos institucionais, mas principalmente pela postura profissional e pela forma como a equipe se comunica no cotidiano. Observou-se que a rotina intensa do serviço pode favorecer automatismos e falas rígidas, que acabam interferindo negativamente na relação com o usuário e no fortalecimento do cuidado. A oficina possibilitou um espaço de reflexão coletiva, no qual os profissionais reconheceram fragilidades e potencialidades da própria prática, além de exercitarem alternativas comunicacionais mais empáticas e respeitosas, inspiradas na Comunicação Não Violenta. Destacou-se ainda a relevância do trabalho interdisciplinar e o papel contínuo da enfermagem no acolhimento, considerando sua proximidade diária com os usuários e sua atuação direta no acompanhamento e mediação das demandas. Dessa forma, conclui-se que a Educação Permanente em Saúde contribuiu para fortalecer o olhar crítico da equipe e estimular mudanças possíveis na prática cotidiana, favorecendo um acolhimento mais humanizado e alinhado aos princípios da RAPS, com potencial para melhorar o vínculo terapêutico e a continuidade do cuidado psicossocial.

REFERÊNCIAS:

1. Boska GA, Oliveira MAF, Seabra PRC. Acolhimento integral em Centros de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas na perspectiva da proteção dos direitos humanos. Cien Saude Colet. 2022;27(6):2417-2426. doi:10.1590/1413-81232022276.17692021.
2. Oliveira Pereira LM, Giarola C, Suppo PD, Oliveira MM. O estigma da saúde mental: impactos no acesso ao tratamento e adesão ao cuidado. Contribuciones a Las Ciencias Sociales. 2025;18(2):1-24
3. Rosenberg MB. Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Ágora; 2006.
4. Brasil. Ministério da Saúde. Política Nacional de Educação Permanente em Saúde: o que se tem produzido para o seu fortalecimento? Brasília: Ministério da Saúde; 2018. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_educacao_permanente_saude_fortalecimento.pdf. Acesso em: 21 jan. 2026.

DESCRITORES: Acolhimento; Estigma Social; Saúde Mental.

EIXO TEMÁTICO: EIXO 3: Prática social, cuidado e impactos na saúde da população.