



A ESCUTA ATIVA COMO FERRAMENTA DE ACOLHIMENTO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA: EXPERIÊNCIA DO AMBULATÓRIO DA ESCUTA

Ester Adejanery Rodrigues Mariano¹, Maria Fernanda Costa Martins², Tatiane Vasques Camelo dos Santos³

¹Estudante do 3º período do curso de Medicina, UNIFACIG, 2510624@sempre.unifacig.edu.br.

²Estudante do 3º período do curso de Medicina, UNIFACIG, 2510817@sempre.unifacig.edu.br.

³Doutora em Enfermagem e Docente do Centro Universitário UNIFACIG, tatianavasques@sempre.unifacig.edu.br

Palavras-chave: Escuta Ativa; Atenção Primária; Saúde Mental; Acolhimento; Extensão Universitária.

INTRODUÇÃO

A saúde mental representa, segundo o Ministério da Saúde, um dos principais desafios enfrentados pela Atenção Primária à Saúde (APS). Transtornos como ansiedade, depressão e outras formas de sofrimento emocional têm apresentado crescimento significativo, sobretudo em populações em situação de vulnerabilidade social. Entretanto, muitos usuários da Estratégia Saúde da Família (ESF) relatam dificuldades em expor suas demandas subjetivas nos atendimentos tradicionais, frequentemente marcados pela influência persistente do modelo biomédico (FERTONANI *et al.*, 2015).

Esse cenário evidencia a necessidade de práticas que valorizem a subjetividade, promovam vínculos e ampliem o acolhimento das questões psicossociais. Muitos profissionais da APS relatam insegurança e insuficiente preparo para lidar com situações relacionadas à saúde mental, o que fragiliza o vínculo entre usuários e equipes multiprofissionais (SILVA, 2021). Nesse contexto, a escuta ativa surge como recurso central no cuidado, permitindo validar experiências, construir confiança e favorecer encaminhamentos adequados dentro da Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) (MACEDO *et al.*, 2024).

O projeto extensionista “Ambulatório da Escuta” foi desenvolvido na ESF São Vicente, em Manhuaçu–MG, com o propósito de ampliar a humanização do cuidado e consolidar a escuta ativa como prática terapêutica, acolhedora e formativa. Assim, o objetivo deste trabalho é relatar a experiência do projeto, evidenciando sua contribuição para o cuidado em saúde mental na APS e para a formação acadêmica dos estudantes.



REFERENCIAL TEÓRICO

A Atenção Primária à Saúde desempenha papel fundamental na organização do cuidado em saúde mental, sendo responsável pelo acolhimento inicial e acompanhamento longitudinal dos usuários. No entanto, desafios como a predominância do modelo biomédico e a limitação na abordagem subjetiva ainda persistem (CAVALCANTE *et al.*, 2011).

A escuta ativa configura-se como ferramenta essencial nesse contexto, pois possibilita a construção de vínculo, a validação do sofrimento e a ampliação da compreensão das demandas dos usuários (MESQUITA; CARVALHO, 2014). Essa prática está alinhada aos princípios da Política Nacional de Humanização, que enfatiza o acolhimento, a integralidade e a valorização do sujeito no processo de cuidado.

Além disso, estudos apontam que fatores como sobrecarga de cuidado, desigualdade de gênero e isolamento social estão diretamente associados ao sofrimento psíquico, especialmente em contextos de vulnerabilidade (MREJEN *et al.*, 2023). Dessa forma, estratégias que promovam escuta qualificada são fundamentais para a efetividade das ações na APS.

DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE EXTENSIONISTA

Trata-se de um relato de experiência vinculado à disciplina Atividades Extensionistas II do curso de Medicina da UNIFACIG, desenvolvido na Estratégia Saúde da Família São Vicente, em Manhuaçu–MG, durante o segundo semestre de 2025, tendo como público-alvo usuários da Atenção Primária à Saúde com demandas relacionadas ao sofrimento psíquico, acolhidos em um espaço estruturado para escuta qualificada.

A metodologia adotada foi de natureza qualitativa e descritiva, baseada na realização de atendimentos individuais conduzidos por duplas de estudantes, sob supervisão docente, realizados em ambiente reservado, com garantia de sigilo e privacidade, com duração média de 60 minutos, nos dias 8, 22 e 29 de outubro de 2025. Foram utilizados instrumentos como o Self-Reporting Questionnaire (SRQ-20), a Escala CuidaSM, o Mini Exame do Estado Mental e o genograma familiar, permitindo a compreensão do contexto biopsicossocial dos usuários. A condução dos atendimentos baseou-se nos princípios da escuta ativa, da Política Nacional de Humanização e da educação popular em saúde, e as informações obtidas foram



analisadas qualitativamente, possibilitando a identificação de temas recorrentes relacionados à sobrecarga emocional, relações familiares, autocuidado e enfrentamento do sofrimento psíquico.

DISCUSSÃO

A análise das experiências evidenciou que os usuários apresentavam demandas recorrentes como sobrecarga, culpa, isolamento social e dificuldade de autocuidado, achados consistentes com a literatura, que aponta limitações da Atenção Primária à Saúde na abordagem da saúde mental e na escuta das demandas subjetivas (CAVALCANTE *et al.*, 2011). Nesse contexto, a escuta ativa demonstrou ser uma ferramenta eficaz na construção do vínculo terapêutico, permitindo que os usuários expressassem suas experiências e se percebessem como protagonistas do próprio cuidado. Observou-se que a possibilidade de ser ouvido promoveu alívio emocional significativo, especialmente em situações de sofrimento crônico, contribuindo para um impacto positivo no contexto local ao ampliar o acolhimento das demandas psicossociais.

Além disso, o projeto contribuiu para o desenvolvimento de habilidades essenciais nos estudantes, como empatia, comunicação e sensibilidade clínica, fundamentais para a prática médica humanizada. Foi relatado pelos estudantes que a participação no projeto ampliou a compreensão sobre o sofrimento humano e fortaleceu a capacidade de escuta e acolhimento, sendo a aproximação com a comunidade relevante para o crescimento profissional e pessoal. Por sua vez, os usuários atendidos demonstraram sentir-se valorizados e acolhidos, destacando que o espaço de escuta contribuiu para refletirem sobre suas dificuldades e buscarem estratégias de enfrentamento.

Apesar dos resultados positivos, foram identificados desafios, como a limitação no número de encontros e dificuldades na continuidade do acompanhamento, evidenciando a necessidade de ampliação e fortalecimento de iniciativas semelhantes. Dessa forma, a experiência reforça o papel da extensão universitária na integração entre ensino, serviço e comunidade, destacando seu potencial transformador e a importância de seu aprimoramento contínuo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS



O projeto “Ambulatório da Escuta” atingiu seu objetivo de evidenciar a escuta ativa como ferramenta fundamental na Atenção Primária à Saúde, contribuindo para a humanização do cuidado, o fortalecimento do vínculo entre usuários e serviços de saúde e a identificação precoce de demandas em saúde mental. A experiência demonstrou que práticas baseadas na escuta qualificada favorecem o alívio emocional e maior adesão ao cuidado, impactando positivamente o contexto assistencial.

Para os estudantes, a atividade extensionista possibilitou o desenvolvimento de competências essenciais à prática médica, como empatia, comunicação e reflexão crítica, reforçando a importância da vivência prática na formação acadêmica. Como perspectivas futuras, destaca-se a necessidade de continuidade e ampliação do projeto, bem como a implementação de estratégias que permitam acompanhamento longitudinal dos usuários atendidos.

Dessa forma, reafirma-se a relevância da extensão universitária como instrumento de integração entre ensino, serviço e comunidade, contribuindo para a formação profissional e para a transformação social.

REFERÊNCIAS

CAVALCANTE, C. M.; PINTO, D. M.; CARVALHO, A. Z. T.; JORGE, M. S. B.; FREITAS, C. H. A. **Desafios do cuidado em saúde mental na Estratégia Saúde da Família**. Revista Brasileira de Psicologia da Saúde (RBPS), Fortaleza, v. 24, n. 2, p. 102-108, abr./jun. 2011. Disponível em: <https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/53044/1/2011_art_cmcavalcantedmpinto.pdf>. Acesso em: 24 abr. 2026.

FERTONANI, H. P. et al. **Modelo assistencial em saúde: conceitos e desafios para a atenção básica brasileira**. Ciência & Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, v. 20, n. p. 1869–1878, jun. 2015. Disponível em: <<https://www.scielo.org/article/csc/2015.v20n6/1869-1878/pt/>>. Acesso em: 24 abr. 2026.

MACEDO, L. X. et al. **A escuta ativa na psiquiatria: o papel da empatia no cuidado e tratamento de pacientes com transtornos mentais**. Journal of Medical and Biosciences Research, v. 1, n. 5, p. 357–366, 2024. Disponível em: <<https://doi.org/10.70164/jmbr.v1i5.403>>. Acesso em: 24 abr. 2026.

MESQUITA, A. C.; CARVALHO, E. C. **A escuta terapêutica como estratégia de intervenção em saúde: uma revisão integrativa**. Revista da Escola de Enfermagem da USP, São Paulo, v. 48, n. 6, p. 1127–1136, 2014. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/reeusp/a/5WwTvQ5q7F6qvhBrDMLWBcG/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em: 24 abr. 2026.



MREJEN, M. et al. **Gender inequalities in violence victimization and depression in Brazil: results from the 2019 National Health Survey.** International Journal for Equity in Health, v. 22, n. 1, p. 149, 2023. DOI: 10.1186/s12939-023-01916-4. Disponível em: <<https://equityhealthj.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12939-023-01916-4>>. Acesso em: 24 abr. 2026.

SILVA, Hudson Renan Costa. **Escuta qualificada como instrumento do acolhimento no processo de trabalho dos profissionais de saúde na ESF.** 2021. Dissertação (Mestrado Profissional em Saúde da Família) – Universidade Federal de Alagoas, Maceió, 2021. Disponível em: <<https://profsaudeabrasco.fiocruz.br/tcm/escuta-qualificada-instrumento-acolhimento-processotrabalho-profissionais-saude-esf>>. Acesso em: 24 abr. 2026.