



**ESCUTA QUALIFICADA NA ATENÇÃO PRIMÁRIA: EXPERIÊNCIA
EXTENSIONISTA EM UM AMBULATÓRIO DE SAÚDE MENTAL
Maria Clara de Siqueira Vieira¹, Maria Clara Emerick².**

¹ Acadêmica do curso de medicina (3º período) - UNIFACIG, mariaclara.svieira@outlook.com.

² Acadêmica do curso de medicina (3º período) - UNIFACIG, 2510334@sempre.unifacig.edu.br.

Palavras-chave: Ambulatório; Escuta ativa; Saúde mental; Atenção primária.

INTRODUÇÃO

A saúde mental pode ser compreendida não apenas como a ausência de transtornos, mas como uma condição ampla que envolve a capacidade do indivíduo de lidar com as demandas cotidianas, desenvolver suas habilidades e manter relações sociais satisfatórias. De acordo com a Organização Mundial da Saúde, esse conceito está diretamente relacionado ao bem-estar e à funcionalidade do sujeito em seu contexto de vida. Nesse sentido, fatores como condições socioeconômicas, suporte social e saúde física exercem influência significativa, evidenciando que a saúde mental resulta da interação entre aspectos individuais e coletivos.

A ausência de cuidado adequado em saúde mental pode contribuir para o desenvolvimento de transtornos mentais comuns, como ansiedade, depressão e outros agravos psíquicos, impactando diretamente a qualidade de vida dos indivíduos. Nesse contexto, torna-se relevante a criação de estratégias que promovam o cuidado integral em saúde, considerando que todo problema de saúde envolve também aspectos relacionados à saúde mental (BRASIL, 2003).

Diante dessa realidade, torna-se necessário que as perspectivas de cuidado considerem a subjetividade dos indivíduos, reconhecendo-os como sujeitos com demandas específicas e não como meros objetos de intervenção (SILVA et al., 2017). Assim, destacam-se práticas que favoreçam o vínculo, o acolhimento e a escuta qualificada no contexto dos serviços de saúde.

A Atenção Primária à Saúde configura-se como a porta de entrada do sistema de saúde e um espaço estratégico para a promoção do cuidado integral (SILVA et al., 2017). Além disso, a maior parte dos transtornos mentais comuns é acompanhada nesse nível de atenção (CARVALHO et al., 2017). Nesse sentido, este trabalho tem como objetivo apresentar a experiência do desenvolvimento de um espaço de escuta ativa e humanizada em uma unidade de Estratégia de Saúde da Família, visando



promover acolhimento, identificar demandas emocionais e orientar os usuários quanto ao cuidado em saúde mental.

DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE EXTENSIONISTA

Durante a implementação do projeto Ambulatório da Escuta, foi possível observar, desde o início, a ausência de expectativa dos usuários em relação a um espaço destinado à expressão de demandas emocionais. Na sala de espera da unidade, os pacientes não demonstravam, de forma evidente, sinais de sofrimento psíquico significativo. No entanto, ao ingressarem no ambiente reservado para a escuta, tornavam-se perceptíveis manifestações de angústia, insegurança e sobrecarga emocional, muitas vezes não verbalizadas previamente.

Essa experiência inicial evidenciou que, no contexto da Atenção Primária à Saúde, a alta demanda por atendimentos clínicos contribui para consultas breves e centradas em queixas objetivas, limitando a expressão de aspectos subjetivos relacionados ao sofrimento cotidiano. Além disso, foi possível identificar a presença de vulnerabilidades sociais relevantes, anteriormente percebidas como situações isoladas, mas que se mostraram frequentes mesmo em contextos fora dos grandes centros urbanos.

No início das atividades, havia a proposta de atendimento por meio de agendamento prévio realizado pela unidade. Entretanto, observou-se baixa adesão dos usuários ao projeto, o que levou à reformulação da estratégia. Passou-se, então, a convidar espontaneamente pacientes que já se encontravam na unidade por outras demandas, aproveitando o tempo de espera para a realização das sessões. Essa mudança revelou não apenas maior participação, mas também indicou que a saúde mental ainda é, frequentemente, negligenciada frente às demandas práticas do cotidiano.

O primeiro atendimento efetivo foi marcado por um desafio significativo: o paciente expressou, inicialmente, descrença em relação à psicologia. Ao longo da escuta, foi possível compreender que tal posicionamento estava relacionado a experiências pessoais negativas, incluindo frustrações profissionais e afetivas, além de diagnóstico prévio de transtorno afetivo bipolar. A partir de uma abordagem acolhedora e empática, o paciente gradualmente se mostrou mais aberto ao diálogo, permitindo a construção de um vínculo terapêutico inicial. Ao final, a resposta positiva



ao atendimento evidenciou o potencial da escuta qualificada, mesmo diante de resistências iniciais.

Em outro atendimento, foi acolhido um paciente com histórico de envolvimento com drogas, violência e múltiplas situações de risco, incluindo tentativas de homicídio, além de aguardar internação em serviço especializado. Durante a sessão, observou-se que a fala do paciente estava fortemente vinculada à sua vivência religiosa, a qual se configurava como principal fonte de apoio emocional. Esse caso evidenciou a importância de reconhecer diferentes formas de rede de apoio, valorizando aspectos culturais e subjetivos no processo de cuidado.

Na última sessão, com o objetivo de contribuir para a continuidade do projeto, foi realizada a aplicação da escala SRQ-20 como instrumento de triagem em saúde mental. Essa etapa possibilitou a articulação entre teoria e prática, além de favorecer o desenvolvimento de habilidades técnicas relacionadas à avaliação inicial do sofrimento psíquico.

De modo geral, a análise das experiências vivenciadas no Ambulatório da Escuta permitiu compreender que a escuta ativa constitui uma ferramenta potente na identificação de demandas ocultas, no fortalecimento do vínculo profissional-paciente e na ampliação do cuidado em saúde mental no âmbito da Atenção Primária. Além disso, evidenciou-se a necessidade de estratégias que promovam maior adesão dos usuários e valorização do cuidado psicológico como parte integrante da saúde.

DISCUSSÃO

A experiência do Ambulatório da Escuta evidenciou a importância da escuta qualificada como ferramenta fundamental no contexto da Atenção Primária à Saúde. Observou-se que muitos usuários não expressam espontaneamente suas demandas emocionais durante atendimentos convencionais, sendo necessário um ambiente acolhedor para que essas questões se manifestem.

Entre os aspectos positivos, destaca-se a possibilidade de construção de vínculo entre os participantes e as acadêmicas, favorecendo a expressão de sentimentos, angústias e vivências pessoais. A escuta ativa mostrou-se eficaz na promoção do acolhimento e na ampliação da compreensão das necessidades dos usuários.



Por outro lado, foram identificadas dificuldades durante a execução da atividade, especialmente relacionadas à baixa adesão inicial dos usuários e à resistência de alguns participantes em relação a abordagens voltadas à saúde mental. Esses fatores evidenciam desafios ainda presentes na valorização do cuidado psicológico na Atenção Primária.

A atividade também contribuiu significativamente para a formação acadêmica das estudantes, permitindo o desenvolvimento de habilidades como comunicação, empatia e manejo de situações emocionalmente sensíveis. Além disso, possibilitou a aplicação prática de conhecimentos teóricos adquiridos em sala de aula.

Foi relatado pelas estudantes que o projeto também contribuiu expressivamente para uma tomada de consciência da realidade presenciada na cidade, aproximando-as de situações de vulnerabilidade socioeconômica e psicossocial, contribuindo para um crescimento profissional e pessoal como futuras médicas.

Nesse contexto, a literatura destaca que práticas baseadas na escuta qualificada e no acolhimento são essenciais para a integralidade do cuidado em saúde (SILVA et al., 2017), reforçando a relevância de iniciativas como o Ambulatório da Escuta no fortalecimento da Atenção Primária.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A atividade extensionista desenvolvida por meio do Ambulatório da Escuta possibilitou a criação de um espaço de acolhimento e escuta qualificada na Atenção Primária à Saúde, contribuindo para a identificação de demandas emocionais dos usuários e para a promoção do cuidado integral.

Observou-se que, mesmo em intervenções breves, a escuta ativa favoreceu a expressão de sentimentos e a construção de vínculo, evidenciando sua relevância como ferramenta no contexto da saúde mental.

Do ponto de vista acadêmico, a experiência contribuiu significativamente para a formação das estudantes, promovendo o desenvolvimento de habilidades como empatia, comunicação e compreensão ampliada do processo saúde-doença.

Entretanto, a atividade apresentou limitações, como o número reduzido de atendimentos e a baixa adesão inicial dos usuários, o que restringe a generalização dos resultados. Dessa forma, sugere-se a continuidade e ampliação do projeto, com



maior integração com a equipe multiprofissional e estratégias que incentivem a participação da comunidade.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. *Saúde mental e atenção básica: o vínculo e o diálogo necessários*. Brasília: Ministério da Saúde, 2003.

BRASIL. Ministério da Saúde. Saúde mental. Disponível em:

<https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/s/saude-mental>

Acesso em: 22 ago. 2025.

CARVALHO, A. F.; MCINTYRE, R. S. *Mental disorders in primary care: a guide to their evaluation and management*. Oxford: Oxford University Press, 2017.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. Saúde mental. Disponível em:

<https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/s/saude-mental>

Acesso em: 22 ago. 2025.

SILVA, G. da; IGLESIAS, A.; ARAÚJO, M. D.; MOREIRA, M. I. B. Práticas de cuidado integral às pessoas em sofrimento mental na atenção básica. *Psicologia: Ciência e Profissão*, v. 37, n. 2, p. 404–417, 2017.