



revista.uemg.br

Revista Ciência et Praxis

Percepção dos enfermeiros sobre acolhimento de usuários com demandas de saúde mental atendidos na atenção básica.

Nurses' perceptions on welcoming users with mental health demands treated in primary care.

Percepciones del personal de enfermería sobre la acogida de usuarios con demandas de salud mental atendidos en atención primaria.

Maria Aparecida Sousa Oliveira Almeida¹, Alisséia Guimarães Lemes², Deyse Carolini de Almeida³, Mariana Santos Freitas⁴, Liliane Santos da Silva⁵, Débora Aparecida da Silva Santos⁶, Vagner Ferreira do Nascimento⁷, Margarita Antonia Villar Luis⁸

¹Enfermeira. Doutora em Ciências pelo programa de pós-graduação da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (EERP/USP). Ribeirão Preto, SP, Brasil. almeidacida@hotmail.com.

²Enfermeira. Doutora em Ciências pelo programa de pós-graduação da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (EERP/USP). Docente Adjunto II no curso de enfermagem da Universidade Federal de Mato Grosso, Campus Universitário do Araguaia (UFMT/CUA). Barra do Garças, MT, Brasil. alisseia.lemes@ufmt.br.

³Farmacêutica pela Universidade Federal de Mato Grosso, Campus Universitário do Araguaia (UFMT/CUA). Barra do Garças, MT, Brasil. deyse_carolini@hotmail.com.

⁴Graduanda em Enfermagem pela Universidade Federal de Mato Grosso, Campus Araguaia, Barra do Garças, Mato Grosso, Brasil. marianafreitas96@outlook.com.

⁵Enfermeira. Doutoranda em Enfermagem Psiquiátrica pelo Programa de Pós Graduação da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (EERP/USP), Ribeirão Preto, SP, Brasil. E-mail: liliane_rodrigues23@hotmail.com.

⁶Enfermeira. Docente na Universidade Federal de Rondonópolis. Pós-Doutora em Enfermagem Psiquiátrica pelo programa de pós-graduação da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (EERP/USP). Ribeirão Preto, SP, Brasil. deboraassantos@hotmail.com.

⁷Enfermeiro. Doutor em Bioética. Docente Adjunto da Universidade do Estado de Mato Grosso (UNEMAT). Faculdade Indígena Intercultural vagnernascimento@unemat.br.

⁸ Enfermeira. Livre-docente na Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, São Paulo, Brasil. margarita@eerp.usp.br.

Correspondência:

Maria Aparecida Sousa Oliveira Almeida.

Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (EERP/USP).

Ribeirão Preto, SP, Brasil.

Email:

almeidacida@hotmail.com

RESUMO

Introdução: A Atenção Básica de saúde representa o primeiro nível de assistência no Sistema Único de Saúde, serviço que deve garantir o cuidado à saúde incluindo a saúde mental de toda comunidade.

Objetivo: identificar a percepção dos enfermeiros sobre o acolhimento de usuários com demandas de saúde mental atendidos na Atenção Básica.

Métodos: Trata-se de um estudo descritivo qualitativo, desenvolvido com enfermeiros de 16 unidades de ESF na área urbana em um município no interior de Mato Grosso. Compôs a amostra 16 enfermeiros, selecionados por conveniência. A coleta de dados ocorreu a partir do autopreenchimento de um instrumento semi estruturado, em dois momentos, um para coleta das informações (janeiro a março de 2022) e outro para validação das informações registradas pelos profissionais (maio a junho de 2022), que passaram por análise de conteúdo, do tipo temática.

Resultados: Como resultado, predominou as mulheres (87,5%), com idade entre 31 a 40 anos (87,5%), brancos (43,75%) e pardos (38%), casados (50%). Quanto ao vínculo de trabalho, estes eram concursados (75%), com jornada de trabalho semanal de 40 horas, com tempo de atuação na ESF de ≥5 anos (50%). Acerca do tempo de formação, 62,5% têm entre <5 a 10 anos de formados, 81,25% com especialização lato sensu e 6,25% cursando mestrado. Na percepção dos enfermeiros, as ações

consideradas mais importantes no atendimento indicaram o acolhimento como o item de maior relevância, sendo que as definições sobre acolhimento, passam por dois eixos: forma de atender e forma de se comunicar favorecendo a criação de vínculos.

Conclusão: Em suma, na práxis do enfermeiro, o acolhimento é considerada uma tecnologia do cuidado em saúde mental, uma ferramenta efetiva que possibilita criar vínculos e levantar informações sobre as necessidades sociais e de saúde dos usuários do serviço.

Palavras-chave: Acolhimento; Atenção básica; Enfermeiros; Saúde mental.

ABSTRACT

Introduction: Primary Health Care represents the first level of care in the Unified Health System, a service that should guarantee health care including mental health for the entire community.

Objective: to identify nurses' perceptions of the reception of users with mental health demands treated in Primary Care.

Methods: This was a qualitative descriptive study carried out with nurses from 16 FHS units in urban areas in a municipality in the interior of Mato Grosso. The sample comprised 16 nurses, selected for convenience. Data was collected by self-completion of a semi-structured instrument at two points in time, one for collecting the information (January to March 2022) and the other for validating the information recorded by the professionals (May to June 2022), which was then subjected to thematic content analysis.

Results: As a result, there was a predominance of women (87.5%), aged between 31 and 40 (87.5%), white (43.75%) and brown (38%), married (50%). In terms of employment, they were civil servants (75%), working 40 hours a week, with ≥ 5 years' experience in the ESF (50%). Regarding the length of their training, 62.5% had between < 5 and 10 years of training, 81.25% had a lato sensu specialization and 6.25% were studying for a master's degree. In the nurses' perception, the actions defined with regard to welcoming are based on two axes: the way of attending and the way of communicating, favoring the creation of bonds.

Conclusion: In short, in the nurse's praxis, welcoming is considered a technology of mental health care, an effective tool that makes it possible to create bonds and gather information about the social and health needs of service users.

Keywords: Reception; Primary care; Nurses; Mental health.

RESUMEN

Introducción: La Atención Primaria de Salud representa el primer nivel asistencial del Sistema Único de Salud, un servicio que debe garantizar la atención sanitaria, incluida la salud mental, a toda la comunidad.

Objetivo: El objetivo de este estudio fue identificar las percepciones de las enfermeras sobre la acogida de pacientes con problemas de salud mental atendidos en Atención Primaria.

Métodos: Se trató de un estudio cualitativo descriptivo realizado con enfermeros de 16 unidades del SFS en áreas urbanas de un municipio del interior de Mato Grosso. La muestra fue de 16 enfermeros, seleccionados por conveniencia. Los datos fueron recolectados a través de la autocomplimentación de un instrumento semiestructurado en dos momentos, uno de recolección de la información (enero a marzo de 2022) y otro de validación de la información registrada por los profesionales (mayo a junio de 2022), que fue sometida a análisis temático de contenido.

Resultados: Como resultado, hubo un predominio de mujeres (87,5%), con edades comprendidas entre 31 y 40 años (87,5%), de raza blanca (43,75%) y morena (38%), casadas (50%). En cuanto al empleo, eran funcionarios (75%), trabajaban 40 horas semanales, con ≥ 5 años de experiencia en el FSE (50%). En cuanto a la duración de su formación, el 62,5% tenía entre < 5 y 10 años de formación, el 81,25% tenía una especialización lato sensu y el 6,25% estaba cursando un máster. En la percepción de las enfermeras, las acciones definidas en términos de acogida se basan en dos ejes: la forma de prestar cuidados y la forma de comunicar, favoreciendo la creación de vínculos.

Conclusión: En resumen, en la praxis de las enfermeras, la acogida se considera una tecnología de atención a la salud mental, una herramienta eficaz que permite crear vínculos y recoger información sobre las necesidades sociales y sanitarias de los usuarios de los servicios.

Palabras-clave: Acogimiento; Atención primaria; Enfermería; Salud mental.

INTRODUÇÃO

Os cuidados oferecidos a usuários com demandas de saúde mental, precisam ser repensados em todo os serviços pertencentes a Rede de Atenção Psicossocial (RAPS), em especial na Atenção Básica (AB) de saúde, por representar o primeiro nível de assistência no Sistema Único de Saúde (SUS) (CAMPOS et al., 2020).

A AB é considerada porta de entrada para a comunidade no SUS, serviço que deve ser garantido o cuidado à saúde de toda comunidade, assim como de pessoas que apresentem demandas de saúde mental, em especial, aquelas com sofrimento emocional, transtornos mentais considerados leves e moderados (FERNANDES, MATSUKURA, LOURENÇO, 2018).

Portanto, é na Estratégia Saúde da Família (ESF) que o cuidado em saúde mental precisa encontrar possibilidades de acolhimento, incorporação, estruturação e desenvolvimento, sendo capaz de oferecer ao usuário um cuidado adequado e humanizado por toda a equipe multiprofissional (NUNES et al., 2020; ALMEIDA et al., 2020).

Durante a pandemia da COVID-19, foram registrados aumento de casos relacionados à saúde mental, desde o surgimento de quadros novos e o agravamento dos transtornos já existentes na população (NABUCO, OLIVEIRA, AFONSO, 2020). Em contraponto, a assistência em saúde mental não acompanhou esse avanço, visto que muitos profissionais de saúde não foram capacitados para esse atendimento, apresentando dificuldade em cuidados básicos oferecidos a essa população (XIANG et al., 2020).

No entanto, até mesmo durante a pandemia, o profissional enfermeiro demonstrou seu potencial criativo e recursos terapêuticos para acolher e propor estratégias de cuidados nos diversos ambientes (presenciais e remotos), desafiando-se a realizar assistências que anteriormente se restringia exclusivamente à esfera de serviços de referência em saúde mental. Nesse período, na Atenção Primária à Saúde (APS), o conhecimento privilegiado desse profissional sobre o território, as relações sociais e familiares dos usuários, juntamente com o vínculo existente possibilitou, na maioria dos serviços de saúde, o planejamento de modelos de cuidado que atendesse as necessidades das pessoas (MARTINS et al., 2022). Para tanto, um acolhimento adequado nesse nível de atenção e complexidade requer um trabalho coletivo com os demais integrantes da equipe de saúde, e a articulação com a coordenação da AB para ofertar treinamento, criação de protocolos e manutenção de equipes completas (PORTO et al., 2022).

Estudos internacionais anteriores indicam que o acolhimento e a forma de atendimento quer seja do médico (ALON-CASTILLO et al., 2022) como do enfermeiro (MORALES-CASTILLO et al., 2021) podem ser influenciados pelo perfil clínico de saúde mental dos pacientes, porém ainda não se conhece no contexto mato-grossense como o acolhimento é permeado no cotidiano do enfermeiro de ESF. Diante disso, este estudo objetivou identificar a percepção dos enfermeiros sobre o acolhimento de usuários com demandas de saúde mental atendidos na AB.

MÉTODOS

Trata-se de um estudo descritivo e qualitativo, realizado em todas as unidades de ESF, que fazem parte da Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) de um município no interior do Mato Grosso, Brasil.

Compôs a amostra do estudo enfermeiros que atuam nas ESF urbanas, selecionados por conveniência. Os critérios de inclusão foram: ser enfermeiro com tempo mínimo de atuação de seis meses na ESF de origem e ter contato com usuários com demandas de saúde mental. Os critérios de exclusão foram: enfermeiros que não foram localizados em até três tentativas ou que se encontravam em licença de saúde, maternidade, férias, licença prêmio ou outras licenças no período de coleta de dados. Os contatos com os enfermeiros foram iniciados em janeiro de 2022, houve participação de 100% dos profissionais (n=16).

A coleta de dados ocorreu a partir do autopreenchimento do instrumento de pesquisa, em dois momentos, um para coleta das informações (janeiro a março de 2022) e outro para validação das informações registradas pelos profissionais (maio a junho de 2022).

Utilizou-se um formulário com a finalidade de identificar o perfil sociodemográfico, de formação e de profissão dos enfermeiros e sua percepção sobre o acolhimento de usuários em decorrência de demandas de saúde mental atendidos nas ESF. Este foi elaborado e aplicado pelos pesquisadores, nas dependências das unidades de saúde, em dias e horários agendados com os profissionais.

A aplicação do primeiro formulário ocorreu de forma online, devido às restrições sanitárias em vigor decorrente do período pandêmico da COVID-19. Os pesquisadores após fazerem contato com a coordenação da Atenção Primária à Saúde, que forneceu uma lista com dados dos profissionais, fizeram contato direto com cada profissional e agendaram uma chamada de vídeo, momento em que foram feitas explicações sobre o estudo e esclarecimento de dúvidas dos profissionais. Após esse primeiro contato, foi enviado o link de acesso ao Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e ao instrumento de coleta de dados, via e-mail e WhatsApp. Foram disponibilizados sete dias para acesso dos profissionais à plataforma Survey Monkey, No entanto, a pedido dos enfermeiros participantes, foi necessário estender o prazo para 15 dias, a fim de alcançar maior número de participantes.

A aplicação do segundo formulário, contendo apresentação dos dados obtidos na etapa anterior, ocorreu de forma individual e presencial. Foi informado para os enfermeiros que o segundo formulário continha o material obtido no primeiro formulário, o qual foi apresentado mediante a entrevista presencial (etapa 1 de coleta de dados), a fim de obter a concordância em manter as informações dadas anteriormente e/ou realizar acréscimos. Na oportunidade, foi entregue ao enfermeiro, o formulário em um envelope pardo e sem identificação, disponibilizando um prazo para preenchimento de 72 horas. Após esse período, os pesquisadores retornaram às unidades de saúde para recolher os envelopes com o formulário.

Estima-se que para cada etapa de coleta de dados, o tempo médio foi de 30 minutos. Para assegurar o sigilo dos participantes, os mesmos não foram identificados pelos nomes e nem pelo serviço que atuam.

A análise dos formulários preenchidos nos dois momentos da pesquisa, ocorreu inicialmente com a leitura e agrupamento sobre as percepções e registros individuais de cada participante. Utilizou-se a análise de conteúdo (MINAYO, 2017). Esse procedimento possibilitou identificar convergências, diferenças e dissensos entre eles, sobre o acolhimento de usuários com transtorno mental atendidos na ESF. Além disso, foi possível traçar as características sociodemográficas e profissionais dos participantes. A síntese dos resultados foram apresentados de forma descritiva e em quadros.

A fim de garantir os aspectos éticos e legais de pesquisas que envolvem seres humanos, respeitando os procedimentos previstos na Resolução nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde (CNS) este estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética Pesquisa da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (EERP-USP) sob o número do Parecer: 4.992.789.

RESULTADOS

Participaram do estudo 16 enfermeiros, em sua maioria mulheres (87,5%), com idade entre 31 a 40 anos (87,5%), brancas (43,75%) e pardas (38%) e casadas (50%). Quanto ao vínculo de trabalho, estes eram concursados (75%), com jornada de trabalho semanal de 40 horas, com tempo de atuação na ESF ≥ 5 anos (50%). Acerca do tempo de formação, 62,5% foi entre < 5 a 10 anos de formados, 81,25% profissionais com especialização lato sensu e 6,25% cursando mestrado.

Neste estudo, foi perguntado aos enfermeiros quais ações eles consideravam mais importantes no atendimento a usuários com demandas de saúde mental, considerando a qualidade de sua postura profissional e sua percepção sobre o cuidado prestado. Conforme apresentado no quadro 1, as respostas indicaram o acolhimento como o item de maior relevância, tanto no primeiro momento como no segundo momento em que foram questionados.

Para entender o que os enfermeiros consideram como acolhimento, foi solicitado que eles descrevessem as qualidades que acreditam fazer parte desse conceito. A síntese das respostas, juntamente com o número de profissionais que definiram o acolhimento segundo suas interpretações,

está apresentada no quadro abaixo.

Quadro 1: Definições dadas por enfermeiros quanto a ação do acolhimento durante o atendimento de usuários com demandas de saúde mental na ESF, 2022. (n=16)

*Definições	Nº menções
Acolher, ouvir, orientar;	4
Escuta afetiva, chamar paciente pelo nome, falar quando ele concluir o pensamento, olhar para ele, não atender com pressa, usar palavras de apoio, não julgar;	1
Cuidar desde a recepção até a consulta médica, ser atencioso, valorizar a socialização e trocas de comunicação entre profissional e paciente, escuta qualificada;	1
Ser agradável, ouvir queixa e conduzir a conversa, mostrar segurança e criar vínculo;	1
Receber com educação, presteza, de forma privada e individual;	1
Acolhimento humanizado, atender bem, não julgar;	1
Escuta qualificada, empatia, se colocar no lugar do outro;	1
Conversar com paciente, familiares ou acompanhante;	1
Escuta terapêutica;	1
Palestras, consulta individual com a família;	1
Não informaram.	3

*Menções coincidem com o número de participantes.

Fonte: Dados da pesquisa

Elaborado pelos autores.

No Quadro 2, observa-se que as definições dos enfermeiros sobre acolhimento podem ser agrupadas em dois principais eixos: a forma de atender e a forma de se comunicar. Alguns enfermeiros foram mais detalhados em suas descrições, conforme apresentado no esquema abaixo.

No eixo "forma de atender" estão incluídos requisitos como: recepcionar o paciente de maneira educada e atenciosa, conhecer seu nome, estabelecer contato visual, até mesmo, considerar as particularidades do local de atendimento no qual possa proporcionar um espaço de fala e escuta e que passe segurança.

Já no eixo "comunicação," a escuta ativa é predominante, variando entre uma simples atenção às queixas até uma escuta empática, sem julgamentos, permitindo que o paciente fale sem interrupções, expressando apoio, e valorizando o encontro e a troca de comunicação entre profissional e paciente. Mostrar segurança na condução da conversa também foi destacado como fundamental para criar vínculos.

Além desses pontos, foi mencionado um item que, embora não diretamente relacionado ao acolhimento, reflete a percepção de alguns enfermeiros: a importância de palestras e consultas individuais com a família. Isso sugere que, para esses profissionais, orientar pode significar oferecer palestras e ampliar as informações sobre o paciente por meio dos relatos familiares.

Quadro 2: Percepção dos profissionais sobre o acolhimento quanto a forma de atender e de se comunicar com os usuários com demandas de saúde mental atendidos na Estratégia de Saúde da Família. Interior de Mato Grosso, Brasil, 2022.

Forma de atender	Forma de comunicar
Atender bem	Comunicação
Chamar pelo nome	Escutar com empatia e se colocar no lugar do outro
Olhar para a pessoa	Falar quando concluir seu pensamento
Com presteza	Usar palavras de apoio
Ser agradável	Valorizar a socialização
Ser atencioso	Valorizar trocas de comunicação entre profissionais/pacientes
Em local privado	Ouvir queixas
De forma individual	Escuta terapêutica
Mostrar segurança	Conversar com paciente e família
Criar vínculo	Palestras e consultas com família

Fonte: Dados da pesquisa
Elaborado pelos autores.

DISCUSSÃO

A prática clínica do enfermeiro, inclui o acolhimento, a escuta e a consulta de enfermagem e constitui uma ação efetiva como instrumento assistencial, pois possibilita levantar informações sobre necessidades sociais e de saúde de grupos da comunidade.

Em estudo realizado no Ceará (CE), com enfermeiros de ESF, destacou a prática clínica de enfermagem como uma ferramenta capaz de romper a fragmentação da assistência ao olhar além dos aspectos biológicos. No caso dos idosos, esses profissionais consideraram que a prática clínica em enfermagem tem potencial para identificar demandas clínicas de SM, que interferem no seu contexto de vida, e possibilita a obtenção de outras informações que afetam a sua saúde em geral, como sua situação de vida e aspectos culturais da comunidade em que estão inseridos (FEITOSA et al., 2021).

Na pesquisa houve o interesse de conhecer a compreensão dos participantes enfermeiros a respeito do termo acolhimento, e qual significado atribuem a essa prática humanizada. Observou a adequação da postura profissional, a forma de atender, cujo sentido atender bem, inclui os requisitos de como se apresentar, forma de abordar, manifestar receptividade, mostrar interesse, local e forma onde recebe o usuário e finalmente, criar vínculo; a forma de se comunicar, que incluem aspectos mais subjetivos (empatia) e outros de como se conduzir na comunicação, tais como, ouvir, deixar o outro expor suas queixas e pensamentos; também usar palavras de apoio, orientar, valorizar a socialização e as trocas que fizeram, conversar e orientar o usuário e família na consulta e eventualmente, em palestras.

Em conformidade com o presente estudo, pesquisa de revisão cujo o foco era a percepção dos pacientes com transtornos mentais acerca da ação de acolhimento promovida pelas equipes ESF, os resultados indicaram que os usuários entendem a importância do serviço e reconhecem o acolhimento como forma ágil de atendimento. Todavia, há necessidade de melhorar a humanização e responsabilização dos enfermeiros e equipes da ESF durante o acolhimento. Ressalta-se que o

acolhimento como ação voltada para a saúde mental na ESF, caracteriza-se como um instrumento que visa à formação do vínculo e a prática de cuidado entre o profissional e o usuário (BOTELHO; SORATTO, 2022).

Estudo sobre as tecnologias do cuidado em saúde mental utilizadas nas ações e processos na APS na perspectiva do enfermeiro, realizado em um município no nordeste brasileiro, apontou que o acolhimento é uma das tecnologias utilizadas com os usuários em sofrimento psíquico. As práticas de acolhimento incorporam estratégias relacionais que são importantes para estabelecer diálogo e compreender o problema do sujeito, o que possibilita promover um cuidado qualificado, propiciando, assim, a construção de vínculo e confiança entre os profissionais de saúde com os usuários, e uma maior percepção de satisfação do cuidado ofertado no serviço (CAMPOS; BEZERRA; JORGE, 2018).

Os requisitos que foram mencionados pelos enfermeiros participantes desta pesquisa parecem confirmar a compreensão do que consiste o acolhimento para a equipe de enfermagem, semelhante à apresentada em outros estudos que enfatizaram as ações de "receber, escutar e tratar" e a 'escuta qualificada' embora no estudo atual os requisitos expostos como definidores do acolhimento tenham aparecido de forma explícita, a exemplo do também observado em outro estudo, apresentado na sequência.

Alguns autores argumentam que o profissional de saúde ao escutar o usuário demonstra sua receptividade e que está disponível para que o mesmo expresse livremente suas angústias e para ajudá-lo a se reorganizar frente à sua realidade. Também salientam a importância do profissional em específico o enfermeiro, adaptar sua linguagem à do usuário e evitar interpretações prematuras sobre o seu sofrimento (FEITOSA et al., 2021).

Entretanto, estudo realizado no interior de Minas Gerais com enfermeiros da APS em sua ação profissional junto a usuários com esquizofrenia, constatou elementos que revelavam a ausência de acolhimento, sugeriram que a equipe deve propiciar um ambiente de segurança para o usuário durante o seu acompanhamento no serviço de saúde e proporcionar-lhe um momento para pensar/refletir (ROSA; LIMA; PERES, 2021). Ressaltam ainda que exercer a boa comunicação, exercitar a habilidade da empatia, lembrar de escutar o usuário em suas queixas emocionais que são legítimas e oferecer suporte numa dosagem que não leve o usuário à dependência e nem tampouco gerar no profissional uma sobrecarga (ROSA; LIMA; PERES, 2021).

Uma revisão de escopo realizado no período pré-pandêmico, sobre as intervenções de enfermagem em SM na APS, apontou que os participantes retratam como essencial no cuidado à pessoa com sofrimento mental o acolhimento e a criação de vínculo com o usuário (GUSMÃO et al., 2022). Os resultados indicaram que o passo inicial para um cuidado eficiente em saúde mental na APS, foi acolher considerando as necessidades dos usuários e estabelecer o vínculo profissional-usuário. Portanto, o acolhimento foi utilizado pelos participantes como ponto de partida para o cuidado. Dessa forma, o estudo evidenciou a importância da consulta de enfermagem e o acolhimento às pessoas com sofrimento mental, sendo esses os meios para proporcionar o cuidado integral, universal e com equidade, preconizados no arcabouço do SUS.

Importante enfatizar que até mesmo pessoas sem demandas em saúde mental, podem sofrer com formas de acolhimento negativo e impróprio nos ambientes em saúde ou redes sociais, as quais podem reforçar estereótipos e estigmatizações que prejudicam as relações de cuidado, e repercute em danos psíquicos (SOUZA et al., 2023). E nesse aspecto a família sempre deve ser considerada nos planos de cuidado e projetos terapêuticos, pois, além dos profissionais de saúde, esta também pode reproduzir comportamentos disfuncionais e violentos contra seu familiar com demandas em saúde mental, necessitando ser incluída nos grupos de apoio e terapia familiar (CAMPOS et al., 2023).

Como limitação deste estudo, destaca-se a inclusão de enfermeiros somente da APS e de uma única região mato-grossense, sendo que incorporar os demais atores sociais como os usuários e seus familiares, contribuiria para compreender a extensão do acolhimento.

CONCLUSÃO

Na práxis do enfermeiro, o acolhimento é considerado uma tecnologia do cuidado em saúde mental, uma ferramenta efetiva que possibilita criar vínculos e levantar informações sobre as necessidades sociais e de saúde dos usuários do serviço. Os enfermeiros mencionaram o acolhimento como essencial e pontuaram requisitos prioritários, nesse procedimento, apontando como primordiais o recebimento com respeito, a atenção, a adequação do local, a comunicação com valorização da escuta e não interrupção dos relatos. Nas menções dos profissionais ainda foi possível identificar que a empatia na abordagem aos usuários tem como resultado a confiança, reciprocidade e diálogo que proporciona a satisfação e bem-estar do usuário e sem ser sobrecarga para o profissional.

Neste sentido, a comunicação efetiva e o acolhimento de forma empática e não tecnicista podem contribuir diretamente para a qualidade da assistência em saúde mental. Ademais, não só o acolhimento, mas um manejo clínico adequado e comunitário dos sujeitos em sofrimento psíquico e a efetivação do matriciamento do cuidado na atenção primária, são fundamentais para a integralidade do cuidado nesta população.

A pesquisa traz contribuições para a prática dessas categorias de profissionais que atuam na ESF, considerada a porta de entrada do SUS, pois revela uma ação em potencial para proporcionar a integralidade, universalidade e equidade a usuários de saúde mental, preconizados no arcabouço do SUS.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, D. R.; SOARES, J. N. C.; DIAS, M. G.; ROCHA, F. C.; DE ANDRADE NETO, G. R.; ANDRADE, D. L. B. **Care for carriers of mental disorder in primary care: an interdisciplinary and multiprofessional practice/O cuidado aos portadores de sofrimento mental na atenção primária: uma prática interdisciplinar e multiprofissional.** Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental Online, v. 12, p. 420–425, 2021.

ALONSO-CASTILLO, M. M.; ARMENDÁRIZ-GARCÍA, N. A.; CASTRO-ORTEGA, L. E.; OLIVA-RODRÍGUEZ, N. N.; ALONSO-CASTILLO, M. T. J, ALONSO-CASTILLO, B. A. **Actitudes hacia el paciente que consume alcohol y consumo de alcohol en profesionales de salud.** J. Health NPEPS, v. 7, n. 1, e6070, 2022.

BOTELHO, R. Z.; SORATTO, M. T. **PERCEPÇÃO DO PACIENTE COM TRANSTORNO MENTAL SOBRE O ACOLHIMENTO NA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA.** Inova Saúde, [s. l.], v. 12, n. 1, p. 125–136, 2022.

CAMPOS, D. B.; BEZERRA, I. C.; JORGE, M. S. B. **Produção do cuidado em saúde mental: práticas territoriais na rede psicossocial.** Trabalho, Educação e Saúde, v.18, n.1, p.1–18, 2020.

CAMPOS, D. B.; BEZERRA, I. C.; JORGE, M. S. B. **Tecnologias do cuidado em saúde mental: práticas e processos da Atenção Primária.** Revista Brasileira de Enfermagem, [s. l.], v. 71, n. 5, p. 2101–2108, 2018.

CAMPOS, F. A. A. C.; VENTURA, C. A. A.; MION, A. B. Z.; RODRÍGUEZ, T. D. M.; FEITOSA, F. B. **Validação do protocolo de terapia familiar aplicado à saúde mental (PTF-SM1).** J. Health NPEPS, v. 8, n. 1, e11095, 2023.

FEITOSA, J. P.; SILVA, M. A. B. da; LIMA, J. G. De; VIEIRA, R. P. **Percepções de Enfermeiros acerca da Depressão em Idosos/Nurses' Perceptions of Depression in the Elderly.** ID on line. Revista de

psicologia, [s. l.], v. 15, n. 55, p. 553–574, 2021.

FERNANDES, A. D. S. A.; MATSUKURA, T. S.; LOURENÇO, M. S. G. **Práticas de cuidado em saúde mental na Atenção Básica: identificando pesquisas no contexto brasileiro.** Cad. Bras. Ter. Ocup., São Carlos, v. 26, n. 4, p. 904-914, 2018. DOI: <https://doi.org/10.4322/2526-8910.ctoAR1162>. ISSN 2526-8910.

GUSMÃO, R. M.; GUSMÃO, R. O. M.; VIANA, T. M.; ARAÚJO, D. D. De; TORRES, J. D. R. V.; JUNIOR, R. F. da S. **Atuação do enfermeiro em saúde mental na estratégia de saúde da família.** Journal of Health & Biological Sciences, [s. l.], v. 10, n. 1, p. 1–6, 2022.

MARTINS, D. C.; ALENCAR, A. B.; LIMA, L. L.; MARTINS, F. D. C.; CARVALHO, L. E. **Perspectivas de enfermeiros em saúde mental sob a ótica da atenção psicossocial.** J. Health NPEPS, v. 7, n. 2, e6507, 2022.

MORALES-CASTILLO, F. A.; TORRES-REYES, A.; VARGAS, D.; VILLAR-LUIS, M. A.; LEÓN-RAMÍREZ, E. G.; DE LEÓN-RAMÍREZ, M. S. et al. **Alcohol consumption patterns and attitudes toward alcohol, alcoholism, and alcoholics in Mexican nurses.** J. Health NPEPS, v. 6, n. 1, p. 106-121, 2021.

MINAYO, M. C. **Sampling and saturation in qualitative research: consensuses and controversies.** Rev. Pesqui. Qualitativa, v.5, n.7, p.1–12, 2017.

NABUCO, G.; PIRES DE OLIVEIRA, M. H. P.; AFONSO, M. P. D. **O impacto da pandemia pela COVID-19 na saúde mental: qual é o papel da Atenção Primária à Saúde?** Rev. Bras. Med. Família e Comunidade, Rio de Janeiro, v. 15, n. 42, p. 2532, 2020.

NUNES, V. V. et al. **Saúde mental na atenção básica: atuação do enfermeiro na rede de atenção psicossocial.** Rev. Bras. Enferm., v.;73, suppl 1, e20190104, 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2019-0104>.

PORTO, A. O.; SANTOS, L. B.; SANTOS, S. D.; SILVA, A. P.; DANTAS, V. B. **Educação permanente como instrumento de qualificação da assistência em uma USF rural durante a pandemia.** J. Health NPEPS, v. 7, n. 1, e5877, 2022.

ROSA, D. C. J.; LIMA, D. M. de; PERES, R. S. **Saúde mental na Atenção Primária: (des)encontros entre enfermeiros e pacientes com diagnóstico de esquizofrenia.** SMAD, Revista Eletrônica Saúde Mental Álcool e Drogas (Edição em Português), [s. l.], v. 17, n. 4, p. 83–91, 2021.

SOUZA, E. C.; BARCELOS, T. N.; LIMA, M. B.; FAUS, D. P.; FAERSTEIN, E. **Vivências de gordofobia médica em serviços de saúde no Brasil.** J. Health NPEPS, v. 8, n. 1, e11092, 2023.

XIANG, Y. T.; YANG, Y.; LI, W.; ZHANG, L.; ZHANG, Q.; CHEUNG, T.; ET AL. **Timely mental health care for the 2019 novel coronavirus out-break is urgently needed.** Lancet Psychiatry, v.7, p.228-9, 2020.