

**CAPS II NOVOS TEMPOS/CAMPINA GRANDE-PB: UM ESTUDO ACERCA DO  
DISPOSITIVO ACOLHIMENTO**

**Alessandra de Oliveira Silva, Ana Aluska da Silva Almeida, Silvana Sousa da Silva,  
Orientadora: Tereza Cristina Ribeiro da Costa**

Universidade Estadual da Paraíba/Departamento de Serviço Social, Rua Antônio Guedes Andrade 114,  
Catolé, Campina Grande, Paraíba. [aledeoliveirasilva@hotmail.com](mailto:aledeoliveirasilva@hotmail.com)

**Resumo-** Tomando por referência a Política Nacional de Humanização (PNH) elaborada em 2004 para atuar transversalmente em toda a rede SUS, constituindo-se na humanização das práticas de atenção e gestão essencial ao sistema de saúde, trataremos neste estudo do dispositivo acolhimento, que vai desde a recepção do usuário no serviço de saúde, perpassando a responsabilização integral de sua demanda até a resolução dos seus problemas. Diante disso, este trabalho versa sobre o dispositivo Acolhimento no CAPS II-Novos Tempos/ Campina Grande, PB.

**Palavras-chave:** Saúde Mental, CAPS II, Acolhimento, SUS.

**Área do Conhecimento:** Ciências da Saúde – Serviço Social.

**Introdução**

O Acolhimento caracteriza-se como ética/estética/política constituída dos modos de se produzir saúde e ferramenta tecnologia de intervenção na qualificação da escuta, construção de vínculo, garantia de acesso com responsabilização e resolutividade nos serviços (BRASIL, 2006 p.18).

Este trabalho configura-se pela caracterização do dispositivo acolhimento no CAPS II “Novos Tempos”/Campina Grande – PB, como uma prática inclusiva de usuários, familiares e trabalhadores, no referido serviço de saúde.

Os objetivos da pesquisa foram: analisar se o dispositivo acolhimento no CAPS II Novos Tempos/Campina Grande atende aos princípios básicos da Política de Humanização do Sistema Único de Saúde, caracterizar como se configura o dispositivo acolhimento no CAPS II, identificar como se caracteriza a porta de entrada - Constatar se essa escuta qualificada facilita a entrada de usuários no serviço, identificar se ao acolher o usuário, o serviço presta um atendimento que visa resolutividade e orientação, quando for o caso, dos usuários para outros serviços apartir de suas necessidades apreendidas, analisar se o dispositivo Acolhimento alcança o seu objetivo no que diz respeito a uma resposta positiva ao usuário.

Diante dessa realidade, este trabalho se justifica na análise do dispositivo Acolhimento no CAPS II Novos Tempos/ Campina Grande-PB, tendo em vista a relevância de tal temática para o pleno funcionamento da rede de atenção básica de saúde.

**Metodologia**

O presente estudo, caracteriza-se como exploratório e descritivo. Quanto a abordagem adotada será qualitativa, a pesquisa foi realizada no Centros de Atenção Psicossocial – CAPS II-Novos Tempos/Campina Grande.

A amostra foi constituída pelos técnicos que fazem o acolhimento o CAPS II Novos Tempos/Campina Grande. Os dados da presente pesquisa foram obtidos através de entrevistas semi-estruturadas com os técnicos responsáveis pelo acolhimento.

Foi utilizado um aparelho de MP3 para garantir a fidelidade da entrevista. Além da entrevista, foi realizada também um período de observação dos acolhimentos realizados pela instituição, afim de dar profundidade a pesquisa.

**Resultados**

A primeira indagação ao qual esse trabalho pretende responder consiste em caracterizar o dispositivo acolhimento no CAPS II-Novos Tempos/Campina Grande, PB. A princípio o profissional faz um breve esclarecimento sobre o serviço, como ele surgiu, qual o objetivo, quem por ele é admitido.

Sobre este último, verifica-se que o serviço- de acordo com seu projeto terapêutico-poderia admitir os usuários com transtornos graves e persistentes. Mas o que ficou evidente foi a admissão de pessoas no serviço mesmo não encaixando nos pré-requisitos estabelecidos pelo projeto terapêutico da instituição. Casos como o de depressão leve seriam demandas de PSFs, NASFs ou Equipe Matricial de Apoio à Saúde Mental.

Isso é o que deve ser feito por um serviço porta aberta, não só admitir mas escutar e fazer os

possíveis encaminhamentos a outras instituições ao qual os usuários demandam. Segundo Amarante e Quintas (2008), a porta aberta direciona novas bases de relações com os usuários, acolhendo a demanda mesmo que seja apenas o ato da escuta de seus problemas.

Um outro ponto relevante diz respeito a resolubilidade dos problemas advindos dos usuários. Todos que passaram pelo acolhimento no serviço durante esta semana de observação foram admitidos pelo serviço após serem avaliados pelo médico psiquiatra. O que também fica notório o fato de que nossa sociedade está habituada e precise de instituições, ou seja, a institucionalização da sociedade.

Se por outro lado, observarmos que respostas positivas esse dispositivo pode dar ao usuário que chega ao serviço como a escuta de suas queixas e a possível resolução de seus problemas quando este passa pelo atendimento individual pelo psiquiatra.

#### **Discussão**

O acolhimento dentro das novas práticas de saúde coletiva implica a responsabilização pela demanda e humanização dos atendimentos, através de uma escuta qualificada e do vínculo instituição-usuário. Assim sendo este perpassa todo o tratamento do usuário, havendo uma interação entre trabalhador-trabalhador e trabalhador-usuário.

#### **Conclusão**

No referido serviço muitas vezes que os profissionais não tem clareza do Projeto Terapêutico da instituição, ao passo que prezam pela quantidade de admissões. O que pode-se verificar é que ainda persiste a cultura da centralização do saber médico, ao passo que o que vai definir se o usuário fica ou não no serviço quando este passa pela consulta com psiquiatra.

Desse modo, pode-se assim afirmar conforme Merhy (1997) apud Zappeline e Oliveira (2008), cria-se uma situação em que os usuários não sejam tratados como sujeitos portadores e criadores de direitos. O acolhimento deve assim constituir em nova tecnologia afim de reorganizar os serviços com vistas a garantia do acesso humanizado, universal e resolutivo.

#### **Referências**

- BRASIL, Conselho Nacional de Secretários de Saúde. Sistema Único de Saúde/. Brasília. CONASS. 2007
- BRASIL, Conselho Nacional de Secretários de Saúde. SUS: avanços e desafios. Brasília. CONASS. 2006
- BRASIL, Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. Acolhimento nas

práticas de produção de saúde. 2ª ed. Brasília. 2006

COSTA, Cibelly Michalane Oliveira dos Santos. A histórica incorporação dos Assistentes Sociais à área de saúde. A prática profissional do assistente social a luz da sua dimensão política. Dissertação de mestrado. ppgss.ufpb/cchla. João Pessoa, 2007.

FRANCO, Túlio Batista; BUENO, Wanderlei Silva; MERHY, Emerson Elias.

O acolhimento e os processos de trabalho em saúde: Betim, Minas Gerais, Brasil. In: Caderno Saúde Pública. V.2, n. 15. 1999

HIRDES, Alice. A Reforma Psiquiátrica no Brasil: uma (re) visão In: Revista Ciência e Saúde Coletiva acessado em: [http://www.abrasco.org.br/cienciaesaudecoletiva/artigos/artigo\\_int...](http://www.abrasco.org.br/cienciaesaudecoletiva/artigos/artigo_int...)

MARTINELLI, Maria Lúcia (org.). Pesquisa qualitativa: um instigante desafio. São Paulo. Veras Editora. 1999.

QUINTAS, Renata Martins; AMARANTE, Paulo. A ação territorial do Centro de Atenção Psicossocial em sua natureza substitutiva. In: Revista Saúde em Debate, Rio de Janeiro, v.32, n.78/79/80, p.99-107. Jan./Dez. 2008

**XVINIC**

Encontro Latino Americano  
de Iniciação Científica

**XI EPG**

Encontro Latino Americano  
de Pós Graduação

**VINIC Jr**

Encontro Latino Americano  
de Iniciação Científica Júnior