

RENATA DE ALMEIDA CAVALCANTE  
SAMITA BATISTA VIEIRA VAZ

# CIRCUITO DOS CUIDADOS PSICOSSOCIAIS

Guia de bolso para profissionais do SAMU 192



**mentaleria**

Brasília  
2023

## PREFÁCIO

A pandemia de covid-19 está causando um impacto devastador sobre a saúde mental das populações nas Américas. Vários estudos apontam para o agravamento dos problemas relacionados à saúde mental e para o aumento global das taxas de depressão, ansiedade, ideação suicida e outros agravos, sobretudo entre mulheres, jovens, pessoas com problemas de saúde mental preexistentes, profissionais de saúde e pessoas em situação de vulnerabilidade social. Os mesmos estudos destacam a necessidade dos países de fortalecer urgentemente suas respostas às demandas de saúde mental da população, ampliando e consolidando serviços de apoio psicossocial para todos, bem como reconstruindo melhores sistemas e serviços de saúde mental para o futuro (Tausch *et al.*, 2022).

Este guia versa sobre o Circuito dos Cuidados Psicossociais, uma abordagem sistematizada para auxiliar profissionais de saúde no manejo das crises psíquicas no âmbito das emergências em saúde mental. Este material fornece orientações básicas para que os profissionais possam prestar atendimentos com maior qualidade, assertividade e segurança, atuando como agentes de promoção de saúde e respeitando a autonomia e o protagonismo das pessoas assistidas.

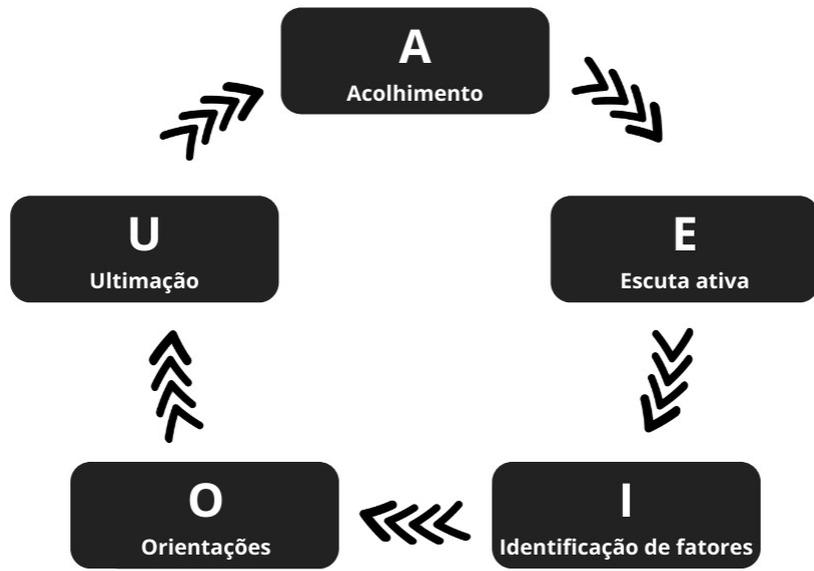
O circuito tem como mnemônico “AEIOU”, e cada letra corresponde a um elemento avaliado como necessário a qualquer intervenção em crise psíquica. No entanto, ele não deve ser empregado de maneira rígida, haja vista que cada abordagem é singular e deve levar em consideração o indivíduo e o seu contexto sociofamiliar.

Essa sistematização também pode auxiliar outras pessoas a intervir em uma crise psíquica ou uma emergência em saúde mental, de modo a saber acolher e criar vínculo, identificar fatores de risco e de proteção, orientar as pessoas e encaminhá-las de maneira mais segura para todos os envolvidos no processo.

O AEIOU foi criado e introduzido nos treinamentos de emergências em saúde mental promovidos pelo SAMU 192 do Distrito Federal, inclusive no Curso de Formação de Multiplicadores em Urgências e Emergências em Saúde Mental, fornecido para profissionais dos SAMUs dos 26 estados do Brasil, em parceria com o Ministério da Saúde. Essa abordagem prioriza a humanização, maior qualidade e prontidão no atendimento, pois a literatura afirma que esses são elementos fundamentais para determinar a aceitação e a adesão do indivíduo a um tratamento posterior.

A avaliação preliminar da efetividade desse processo de educação permanente evidencia que a sistematização tem facilitado e acelerado a consolidação das habilidades necessárias ao atendimento das crises psíquicas, tanto na visão dos instrutores quanto nos relatos dos profissionais.

Este documento foi organizado como um material de fácil acesso para orientar os profissionais do SAMU. Ele é apenas um modelo e deverá ser adaptado a cada realidade, levando-se em consideração o contexto local, a idade, as tradições e a cultura das pessoas atendidas.



## **A – ACOLHIMENTO**

### **O que é?**

O acolhimento está associado ao primeiro contato do usuário com a equipe de saúde. Muitas vezes é denominado de “triagem”, mas também se refere à postura do profissional, à maneira como ele se comunica com os sujeitos e às técnicas verbais e não verbais utilizadas para oferecer ajuda, com o intuito de se aproximar e construir vínculo.

A Política Nacional de Humanização compreende o acolhimento como uma diretriz ético-política, colocando o sujeito como um agente ativo no seu processo de produção de saúde e considerando a autonomia, o protagonismo e a corresponsabilização dos envolvidos nesse processo. Ainda, coloca o acolhimento como uma ferramenta de intervenção que tem o objetivo de construir vínculo e estabelecer uma relação de compromisso e confiança entre profissional, indivíduo e a rede sociofamiliar.

### **Objetivos:**

- Oferecer apoio/ajuda e cuidados práticos não invasivos;
- Estabelecer uma relação de confiança e construir vínculo.

### **Como fazer?**

- Aproxime-se do sujeito de maneira tranquila, desde que haja consentimento (posicione-se de frente, olhe nos olhos, mantenha o tom de voz habitual);
- Apresente-se de maneira objetiva e clara (diga seu nome, seu trabalho, sua função e o porquê de estar ali);
- Trate o sujeito pelo nome (não use diminutivos ou nomes jocosos);
- Direcione o sujeito para um local com privacidade, que favoreça o diálogo e a comunicação;
- Adote uma postura calma, segura, empática e acolhedora, com gestos confiantes e não ameaçadores;
- Toque o sujeito, se ele permitir (por exemplo: aferir os sinais vitais é uma maneira de tocá-lo e deixá-lo mais acessível e confiante em relação às intervenções da equipe);
- Oriente o sujeito sobre seu estado atual e, se possível, sobre os procedimentos a serem efetuados.

**Obs.:** Por ser uma postura do profissional, o acolhimento não faz parte apenas do processo de chegada, mas atravessa todo o atendimento. Em alguns atendimentos, o sujeito pode não se vincular com o primeiro profissional que estabelecer contato; logo, toda a equipe precisa estar habilitada para fazer o manejo da crise.

## **E – ESCUTA ATIVA**

### **O que é?**

A escuta ativa é uma tecnologia leve de intervenção que permite a compreensão do sofrimento psíquico a partir do discurso do sujeito. É fundamental que essa intervenção valorize as experiências e as histórias de vida de cada um e seja isenta de julgamentos moralizantes.

O exercício de ouvir auxilia o estabelecimento de uma relação de confiança e possibilita a estabilização emocional, uma vez que fornece segurança, suporte e liberdade para que o sujeito possa expressar a dor que sente sem medo, deslocando a dor interna para fora.

### **Objetivos:**

- Compreender as necessidades e as preocupações do sujeito;
- Adquirir informações necessárias para o manejo da crise;
- Estabilizar emocionalmente o sujeito.

### **Como fazer?**

- Deixe o sujeito falar (deixe-o o mais confortável possível para se expressar e não o pressione);
- Faça perguntas abertas a fim de favorecer a fala. Em caso de resistência para falar, faça perguntas fechadas (aquelas cujas respostas são “sim” ou “não”);
- Respeite as pausas silenciosas (inclusive se o sujeito não quiser voltar a falar);
- Valide os sentimentos (faça falas ou gestos que demonstrem compreensão do que está sendo dito);
- Evite completar as frases para o sujeito (estímule-o a concluir suas próprias falas);
- Repita, resuma e relacione ideias para o sujeito (em momento oportuno, repita as ideias de maneira resumida para verificar a sua compreensão).

**Obs.:** É importante que haja clareza de que as possíveis resoluções surgem no processo de escuta ativa e são pronunciadas pelo próprio sujeito em crise.

## I – IDENTIFICAÇÃO DE FATORES DE RISCO E PROTEÇÃO

### O que é?

Os fatores de risco e os fatores de proteção são aspectos biológicos, sociais, psicológicos, contextuais e familiares que, “somados”, podem auxiliar o sujeito na resolução da crise ou não, tornando o manejo mais complicado ou menos complicado.

Há vários aspectos que podem influenciar ou determinar o desenvolvimento de uma crise; por exemplo: estado de saúde física; histórico pessoal e familiar de transtornos mentais; idade, cultura e tradições pessoais; vivência anterior a situações de crise; suporte que recebe de outras pessoas, dentre outros.

Os fatores de risco estão relacionados aos aspectos ou acontecimentos que desencadearam ou intensificaram o problema e/ou a crise e ao que está implicado nesse processo (o que aconteceu? Como? Onde? Quando?). Os fatores de proteção, por sua vez, referem-se aos aspectos que fortalecem e dão suporte e sensação de segurança ao sujeito no enfrentamento de diferentes adversidades da vida.

### Objetivos:

- Identificar os conflitos que precisam de manejo imediato e aqueles que podem ser deixados para uma intervenção posterior;
- Relacionar os elementos disponíveis para auxiliar a pessoa em situação de crise de maneira responsável e positiva.

### Como fazer?

- Compreenda os acontecimentos que desencadearam a crise (o que aconteceu?);
- Indague sobre a situação presente (quem está envolvido? Como? Onde? Quando?);
- Perceba as dificuldades das pessoas e da família;
- Questione sobre a rede de proteção do sujeito: família, amigos, trabalho, serviços públicos e sociais, instituições comunitárias e religiosas, entre outras.

**Obs.:** A interação entre os fatores de risco e os fatores de proteção é mais relevante para a avaliação do risco do que considerar cada fator isoladamente. A avaliação deve ser feita de maneira singular, considerando o contexto de cada sujeito, pois em cada caso esses fatores podem ter significados diferentes; por exemplo: a família, de maneira geral, é destacada como um fator de proteção, mas em alguns contextos pode mostrar-se como um agente de violação de direitos, portanto um fator de risco.

## O – ORIENTAÇÕES

### O que são?

As orientações são as condutas diante das possibilidades de manejo da crise, da transição de cuidados e dos encaminhamentos necessários ao caso. É o momento de auxiliar as pessoas na busca por informações precisas e corretas e serviços e suportes sociais disponíveis ou necessários.

Na etapa da orientação, é necessário unir a pessoa em crise à sua rede de suporte social mais próxima (família, amigos, igreja etc.), bem como à rede de serviços setoriais (saúde, assistência social, educação, trabalho e renda, órgãos de proteção etc.) presentes na comunidade, a fim de assegurar proteção e acesso aos direitos.

### Objetivos:

- Auxiliar as pessoas na busca por informações corretas e serviços e suportes sociais disponíveis;
- Construir possíveis direcionamentos para a superação da vivência de crise (em conjunto com o sujeito e sua rede de apoio);
- Encaminhar com qualidade e atenção.

### Como fazer?

- Conheça minimamente a rede de serviços de saúde e as demais políticas setoriais (assistência social, educação, trabalho e renda, entre outras);
- Pergunte como o sujeito deseja resolver o problema (evite dar conselhos e emitir opinião pessoal);
- Acione a rede de apoio do sujeito;
- Organize as ideias levantadas e ajude a estabelecer as prioridades nas resoluções; destaque os fatores de proteção do sujeito;
- Forneça informações a respeito do estado atual do sujeito (informe fatores de risco) e dos procedimentos a serem adotados;
- Tome decisões sempre em conjunto com o sujeito e sua rede de apoio;
- Faça os encaminhamentos (informe a natureza dos serviços e quais devem ser as expectativas do sujeito e sua rede de apoio ao buscá-los. Se for preciso, faça-o por escrito);
- Se julgar necessário, peça ao sujeito ou à sua rede de apoio que repita as orientações dadas a fim de evitar qualquer equívoco na comunicação.

**Obs.:** A proposta não é “resolver” o problema apresentado ou tirar a dor, mas oferecer possibilidades de (re)organização e recursos necessários para o enfrentamento da crise. Logo, é

fundamental ter clareza de que ouvir, entender e encaminhar o sujeito para a assistência adequada é um processo de ajuda e, nesse contexto, devem ser fortalecidos a autonomia, o protagonismo e a corresponsabilização do sujeito e sua rede de apoio.

## **U – ULTIMAÇÃO (DEFECHO IMEDIATO)**

### **O que é?**

A ultimação é o momento de resumir os fatos e as resoluções encontradas, lembrar os acordos feitos e, se possível, solicitar que o sujeito ou sua rede de suporte repita as orientações. É fundamental que se transmita uma perspectiva positiva e realista do contexto. Ainda, é indicada a realização de um “seguimento breve” para verificar a inserção do sujeito na rede de serviços referenciados, bem como seu processo de desenvolvimento.

### **Objetivo:**

- Finalizar o atendimento de maneira assertiva e resolutiva, de modo a dar respostas satisfatórias às necessidades das pessoas.

### **Como fazer?**

- Certifique-se de que o sujeito ou a família tem as informações necessárias para dar continuidade à assistência;
- Reforce que dar continuidade à assistência é fundamental para obter melhoras, uma vez que pessoas que recebem acompanhamento adequado tendem a diminuir sua angústia e melhorar o bem-estar;
- Realize acompanhamento breve do sujeito para averiguar se houve mudança no quadro e, ainda, se ele teve acesso à assistência necessária.

**Obs.:** Quando e como finalizar o seu apoio dependerá do contexto da crise, do seu papel e da situação, bem como das necessidades das pessoas que você está ajudando (OPAS, 2015).

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. **Política Nacional de Humanização**. 1. ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2013.

CARDOSO, Hugo Ferrari; BORSA, Juliane Callegaro; SEGABINAZI, Joice Dickel. Indicadores de saúde mental em jovens: fatores de risco e de proteção. **Estudos Interdisciplinares em Psicologia**, v. 9, n. 3, p. 3-25, 2018.

CAVALCANTE, Renata de Almeida *et al.* **Circuito dos Cuidados Psicossociais**: sistematização de intervenção na crise psíquica no atendimento pré-hospitalar móvel. (Artigo em processo de submissão a revista científica), 2022. No prelo.

MARCOLAN, João Fernando. **Técnica Terapêutica da Contenção Física**. São Paulo: Editora Roca, 2013.

MAYNART, Willams Henrique da Costa *et al.* A escuta qualificada e o acolhimento na atenção psicossocial. **Acta Paulista Enfermagem**, v. 27, n. 4, p. 300-304, 2014.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DE SAÚDE; WAR TRAUMA FOUNDATION; VISÃO GLOBAL INTERNACIONAL. **Primeiros cuidados psicológicos**: guia para trabalhadores de campo. Genebra: OMS, 2015.

PELISOLI, Cátula *et al.* Acolhimento em saúde: uma revisão sistemática em periódicos brasileiros. **Estudos de Psicologia (Campinas)**, v. 31, n. 2, p. 225-235, 2014.

RODRÍGUEZ, Ricardo Moreno *et al.* **Intervención Psicológica en Situaciones de crisis y emergencias**. Madrid: Dykinson, 2003.

SÁ, Samantha Dubugras; WERLANG, Blanca Susana Guevara; PARANHOS, Mariana Esteves. Intervenção em crise. **Revista Brasileira de Terapias Cognitivas**, v. 4, n. 1, 2008.

TAUSCH, Amy *et al.* Strengthening mental health responses to COVID-19 in the Americas: a health policy analysis and recommendations. **The Lancet Regional Health-Americas**, v. 5, p. 100118, 2022.



 [mentaleria@gmail.com](mailto:mentaleria@gmail.com)

 [@mentaleria](https://www.instagram.com/mentaleria)