

ACOLHIMENTO EM SAÚDE MENTAL NA ATENÇÃO PRIMÁRIA: PRÁTICAS E DESAFIOS DA ENFERMAGEM

MENTAL HEALTH CARE IN PRIMARY CARE: NURSING PRACTICES AND
CHALLENGES

Ciências da Saúde • 22/05/2026

REGISTRO DOI: [10.70773/revistatopicos/779320504](https://doi.org/10.70773/revistatopicos/779320504)

Willyam Gabriel Rodrigues Silva¹

Emerson Frank Silva de Souza²

Giselman Pinheiro Lopes³

Dinaelze Abrão Lopes⁴

Themistocles Yure Ferreira Silva⁵

Larissa Pinheiro Lopes Ramos⁶

RESUMO

O acolhimento em saúde mental constitui uma tecnologia do cuidado fundamental para a organização das práticas assistenciais na Atenção Primária à Saúde, especialmente no contexto da atuação da enfermagem. Trata-se de um processo relacional que envolve escuta qualificada, construção de vínculo terapêutico e responsabilização profissional, sendo essencial para a identificação precoce do sofrimento psíquico e para a continuidade do cuidado no território. Nesse sentido, o presente estudo teve como objetivo analisar, à luz da literatura científica, as práticas e os desafios do acolhimento em saúde mental na Atenção Primária, com enfoque na atuação do enfermeiro. Trata-se de uma revisão integrativa da literatura, conduzida conforme as recomendações do protocolo PRISMA. A questão norteadora foi estruturada com base na estratégia PICO, considerando como população os enfermeiros atuantes na Atenção Primária, como intervenção as práticas de acolhimento em saúde mental, como contexto o cenário da Atenção Primária à Saúde e como desfecho os desafios e possibilidades dessa atuação. A busca foi realizada nas bases SciELO, LILACS, PubMed e Google Acadêmico, utilizando descritores controlados combinados por operadores booleanos. Foram incluídos artigos originais publicados entre 2021 e 2026, em português e inglês, disponíveis na íntegra. Após o processo de seleção, 15 estudos compuseram a amostra final. A análise evidenciou que o acolhimento é reconhecido como prática central para o cuidado psicossocial, contribuindo para o fortalecimento do vínculo, ampliação do acesso aos serviços e humanização da assistência. Contudo, persistem desafios relacionados à sobrecarga de trabalho, fragilidades na formação profissional, ausência de protocolos estruturados e dificuldades de articulação da rede assistencial. Conclui-se que o fortalecimento do acolhimento em saúde mental depende de investimentos em

educação permanente, reorganização do processo de trabalho e integração interprofissional, constituindo elemento estratégico para a consolidação do cuidado integral e humanizado na Atenção Primária.

Palavras-chave: Acolhimento; Atenção Primária à Saúde; Enfermagem; Saúde Mental; Assistência de Enfermagem.

ABSTRACT

Welcoming in mental health represents a fundamental care technology for the organization of healthcare practices in Primary Health Care, particularly within the scope of nursing practice. It is understood as a relational process involving qualified listening, therapeutic bonding, and professional accountability, playing a crucial role in the early identification of psychological distress and in ensuring continuity of care within the community. In this context, the present study aimed to analyze, based on scientific literature, the practices and challenges related to mental health welcoming in Primary Health Care, focusing on the role of nurses. This research consisted of an integrative literature review conducted according to the PRISMA protocol guidelines. The guiding research question was structured using the PICO strategy, considering nurses working in Primary Health Care as the population, mental health welcoming practices as the intervention, the Primary Health Care setting as the context, and the challenges and possibilities of this professional performance as the outcomes. The search was performed in SciELO, LILACS, PubMed, and Google Scholar databases using controlled descriptors combined with Boolean operators. Original articles published between 2021 and 2026, available in Portuguese and English, were included. After the selection process, 15 studies composed the final sample. The analysis revealed that welcoming is recognized as a central practice in psychosocial care, contributing to

the strengthening of therapeutic bonds, expansion of access to services, and humanization of care. However, persistent challenges were identified, including workload overload, gaps in professional training, lack of structured protocols, and difficulties in network articulation. It is concluded that strengthening mental health welcoming depends on investments in continuing education, work process reorganization, and interprofessional integration, representing a strategic component for consolidating comprehensive and humanized care within Primary Health Care.

Keywords: Welcoming; Primary Health Care; Nursing; Mental Health; Nursing Care.

1. INTRODUÇÃO

A saúde mental ocupa posição central na organização das políticas públicas de saúde, sendo reconhecida como dimensão indispensável para a qualidade de vida, o bem-estar social e a participação ativa dos indivíduos na comunidade. No âmbito do Sistema Único de Saúde, a Atenção Primária à Saúde (APS) assume papel estratégico na promoção do cuidado integral, uma vez que constitui a principal porta de entrada do usuário e o nível assistencial mais próximo do território e das necessidades cotidianas da população (Lima *et al.*, 2013). Nesse espaço, as demandas relacionadas ao sofrimento psíquico se apresentam com frequência crescente, exigindo intervenções que articulem práticas clínicas, psicossociais e comunitárias.

Entre as tecnologias do cuidado desenvolvidas na APS, o acolhimento destaca-se como elemento estruturante das práticas em saúde mental. Trata-se de uma abordagem que transcende a recepção administrativa do usuário, configurando-se como processo

relacional que envolve escuta qualificada, responsabilização profissional e construção de vínculo terapêutico (Kuse; Taschetto; Cembranel, 2022). O acolhimento contribui para a identificação precoce de necessidades em saúde mental, favorecendo a continuidade do cuidado e a humanização das práticas assistenciais. Nesse sentido, constitui instrumento essencial para a reorganização do processo de trabalho das equipes, permitindo respostas mais resolutivas e centradas nas singularidades dos sujeitos.

No campo da enfermagem, o acolhimento adquire particular importância, visto que o enfermeiro desempenha funções de coordenação do cuidado, acompanhamento longitudinal e articulação entre os diferentes pontos da rede de atenção. A consulta de enfermagem e as ações educativas realizadas no cotidiano das Unidades Básicas de Saúde favorecem a aproximação com o usuário e a construção de relações de confiança, possibilitando intervenções terapêuticas e preventivas em saúde mental (Comaru; Monteiro, 2025; Santiago *et al.*, 2025). Nesse processo, as tecnologias leves, como o diálogo, a escuta e a empatia, constituem ferramentas centrais para o cuidado integral e para a valorização da subjetividade dos indivíduos (Campos; Bezerra; Jorge, 2018).

Apesar da centralidade do acolhimento na organização das práticas assistenciais, sua implementação na APS enfrenta desafios persistentes. Entre eles, destacam-se dificuldades relacionadas à sobrecarga de trabalho, à insuficiência de capacitação específica em saúde mental, à fragilidade dos fluxos assistenciais e às condições estruturais dos serviços (Rotoli *et al.*, 2019; Silva *et al.*, 2019). Tais fatores interferem diretamente na qualidade do cuidado ofertado, comprometendo a continuidade das ações e a efetivação do

princípio da integralidade. A literatura também menciona a presença de tensões institucionais e culturais que dificultam a incorporação do acolhimento como prática sistematizada no cotidiano das equipes de saúde (Lachtim, 2022).

Outro aspecto relevante refere-se ao fato de que, embora o acolhimento seja reconhecido como componente essencial do cuidado em saúde mental, sua operacionalização ainda ocorre de forma heterogênea nos serviços, variando conforme a organização do trabalho, a formação dos profissionais e as condições locais de assistência (Silva Filho; Bezerra, 2018; Sousa; Oliveira; Schneid, 2016). Tal heterogeneidade indica a necessidade de aprofundamento teórico e sistematização das produções científicas sobre o tema, com vistas à compreensão das práticas desenvolvidas e dos desafios que permeiam a atuação do enfermeiro nesse campo.

Nesse sentido, a discussão sobre o acolhimento em saúde mental na APS ganha relevância no contexto contemporâneo, marcado pela ampliação das demandas psicossociais e pela necessidade de fortalecimento das estratégias de cuidado territorial. A enfermagem assume papel fundamental nesse processo, não apenas como executora de ações assistenciais, mas como agente articulador do cuidado integral e promotor de práticas humanizadas (Castro; Olivindo, 2025; Silva; Nasi; Fiorini, 2025). Entretanto, ainda se observa a necessidade de compreender de maneira sistemática como o acolhimento tem sido realizado pelos enfermeiros e quais fatores influenciam sua efetividade no cotidiano dos serviços.

Diante desse panorama, o presente estudo tem como objetivo analisar, à luz da literatura científica, as práticas e os desafios do acolhimento em saúde mental na Atenção Primária à Saúde no

âmbito da atuação do enfermeiro. Busca-se identificar como essa tecnologia do cuidado tem sido operacionalizada, quais fatores interferem em sua realização e quais possibilidades podem contribuir para o fortalecimento dessa prática no cotidiano assistencial. Tal investigação se justifica pela necessidade de aprofundamento teórico e pela contribuição que poderá oferecer à qualificação do cuidado em saúde mental, ao aprimoramento da formação profissional e ao fortalecimento das políticas públicas voltadas à atenção psicossocial no contexto da Atenção Primária.

2. METODOLOGIA

O estudo foi conduzido sob o delineamento de uma revisão integrativa da literatura, método amplamente empregado na área da saúde por possibilitar a síntese sistemática e crítica de produções científicas acerca de determinado fenômeno. Esse tipo de revisão permitiu reunir, analisar e integrar resultados de pesquisas primárias, favorecendo a compreensão ampliada do objeto investigado e o aprofundamento teórico sobre o acolhimento em saúde mental na Atenção Primária à Saúde.

Conforme descrevem Gil (2022), Marconi e Lakatos (2022) e Estrela (2018), a revisão integrativa constitui estratégia metodológica rigorosa que viabiliza o mapeamento do conhecimento disponível, a identificação de tendências investigativas e o fortalecimento da aplicação prática dos saberes científicos, especialmente no campo da enfermagem.

A condução metodológica seguiu as recomendações do protocolo PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*), garantindo transparência, rastreabilidade e

sistematização das etapas do processo investigativo. Inicialmente, procedeu-se à delimitação do tema e à formulação da questão norteadora, estruturada com base na estratégia PICO, utilizada para conferir maior precisão à definição do problema de pesquisa e orientar a seleção das publicações científicas.

Nesse estudo, a População (P) correspondeu aos enfermeiros atuantes na Atenção Primária à Saúde; a Intervenção (I) referiu-se às práticas de acolhimento no cuidado em saúde mental; o Contexto (C) envolveu o cenário da Atenção Primária, incluindo a Estratégia Saúde da Família; e os Resultados (O) contemplaram os desafios, as práticas desenvolvidas e as repercussões assistenciais relacionadas ao acolhimento em saúde mental. A partir desses elementos, a questão norteadora foi definida como: Como se caracteriza o acolhimento em saúde mental realizado por enfermeiros na Atenção Primária à Saúde, considerando suas práticas e desafios?

Na etapa subsequente, foram estabelecidos os critérios de inclusão e exclusão das publicações. Foram incluídos artigos científicos originais publicados nos idiomas português e inglês, disponíveis na íntegra, no período entre 2021 e 2026, que abordassem diretamente o acolhimento em saúde mental no contexto da Atenção Primária, com enfoque na atuação da enfermagem. Foram excluídos estudos duplicados, revisões de literatura, dissertações, teses, editoriais, cartas ao leitor, resumos de eventos científicos e publicações que não apresentassem aderência temática ao objetivo proposto ou que não disponibilizassem acesso ao texto completo.

A busca das produções científicas foi realizada em bases de dados reconhecidas pela consistência acadêmica na área da saúde e da enfermagem, a saber: *Scientific Electronic Library Online* (SciELO),

Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), *National Library of Medicine* (PubMed) e Google Acadêmico, visando assegurar ampla cobertura de produções nacionais e internacionais. As estratégias de busca foram elaboradas a partir de descritores controlados dos vocabulários DeCS (Descritores em Ciências da Saúde) e MeSH (*Medical Subject Headings*), sendo utilizados os termos: enfermeiro, acolhimento, saúde mental e atenção primária à saúde, combinados por meio dos operadores booleanos AND e OR, de modo a ampliar a sensibilidade e especificidade da recuperação das publicações.

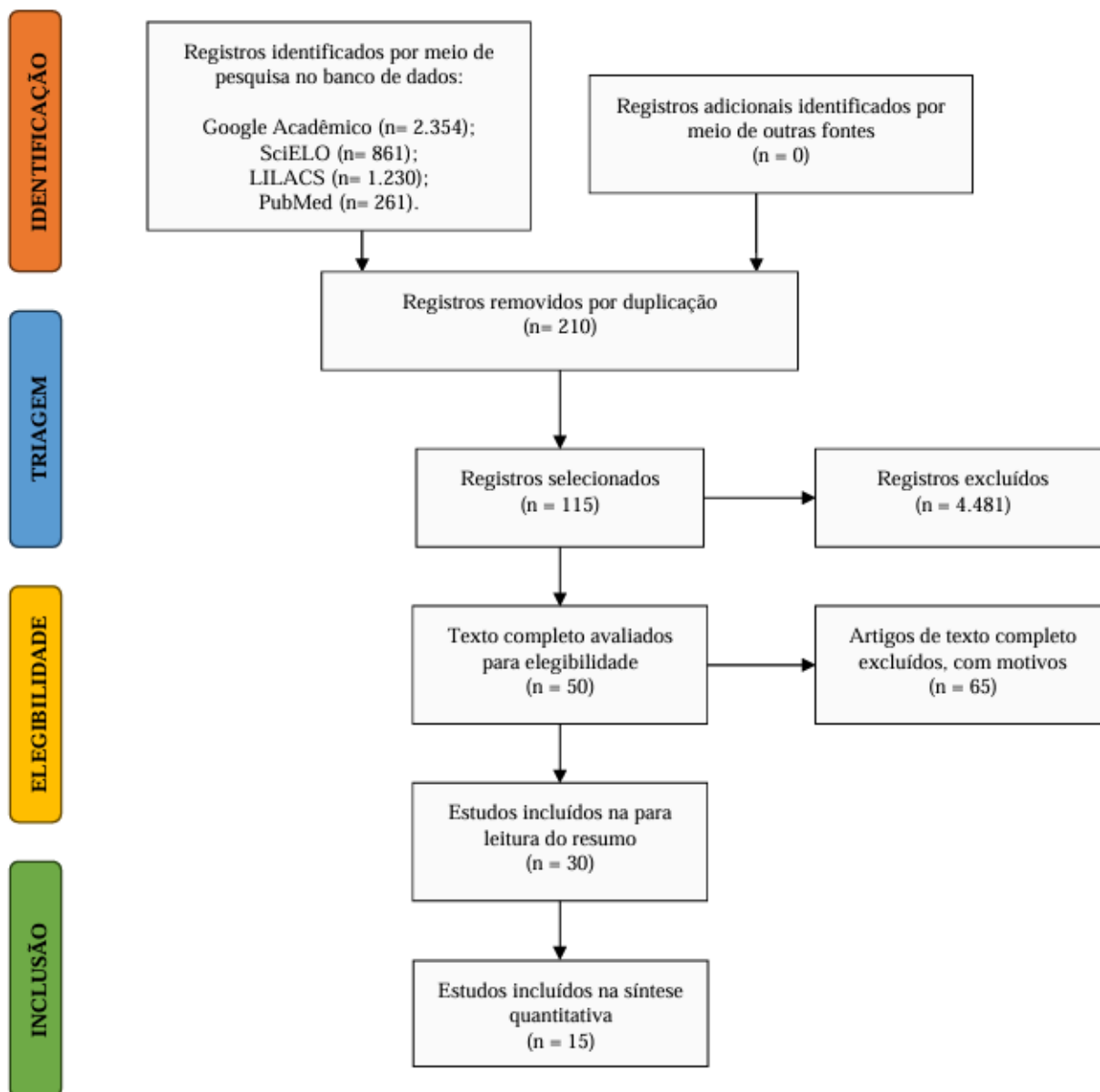
Após a realização das buscas, os registros identificados foram organizados e submetidos a um processo de seleção em etapas, conforme preconizado pelo protocolo PRISMA. Inicialmente, realizou-se a identificação das publicações nas bases de dados, seguida da exclusão de duplicidades. Posteriormente, procedeu-se à leitura dos títulos e resumos, etapa correspondente à triagem inicial, com exclusão das produções que não atendiam aos critérios estabelecidos. Em seguida, os textos potencialmente elegíveis foram analisados na íntegra, compondo a fase de elegibilidade. Por fim, as publicações que atenderam aos critérios metodológicos e temáticos foram incluídas na amostra final da revisão. Todo esse percurso foi sistematizado por meio de um fluxograma PRISMA, apresentado na Figura 1, contemplando as etapas de identificação, seleção, elegibilidade e inclusão.

A extração e organização dos dados foram realizadas mediante o uso de planilha eletrônica estruturada no Microsoft Excel®, contendo informações relativas aos autores, ano de publicação, objetivos, delineamento metodológico, contexto do estudo e principais resultados. Essa sistematização possibilitou a análise comparativa e

integradora das produções, permitindo identificar padrões temáticos relacionados às práticas de acolhimento, às dificuldades enfrentadas e às estratégias de fortalecimento da atuação do enfermeiro na saúde mental na Atenção Primária à Saúde.

Por se tratar de investigação de natureza bibliográfica, baseada exclusivamente em dados secundários de domínio público, o estudo não foi submetido à apreciação de Comitê de Ética em Pesquisa, tendo sido respeitados, entretanto, os princípios da integridade científica, da fidedignidade das informações e do reconhecimento da autoria das produções analisadas, conforme as normas éticas vigentes.

Figura 1. Fluxograma do processo de busca, triagem, elegibilidade e inclusão dos artigos da revisão de literatura.



Fonte: Elaborado pelos autores (2026).

3. RESULTADOS E DISCUSSÕES

O processo de busca e seleção das produções científicas revelou ampla disponibilidade de publicações relacionadas ao acolhimento em saúde mental na Atenção Primária à Saúde, evidenciando a consolidação progressiva desse tema no campo da enfermagem e da saúde coletiva. Conforme apresentado no fluxograma do processo de revisão (Figura 1), foram inicialmente identificados 4.706 registros nas bases de dados selecionadas: Google Acadêmico, SciELO, LILACS e PubMed, a partir da combinação dos descritores relacionados ao enfermeiro, acolhimento, saúde mental e atenção

primária. Esse quantitativo expressivo reflete a crescente inserção da temática nas agendas de pesquisa voltadas à organização do cuidado psicossocial no âmbito dos serviços de saúde.

Após a identificação inicial, procedeu-se à remoção de 210 registros duplicados, resultando em 4.496 publicações elegíveis para a etapa de triagem. A leitura dos títulos e resumos possibilitou a exclusão de 4.481 estudos que não apresentavam aderência temática ou não atendiam aos critérios previamente estabelecidos. Permaneceram, portanto, 115 registros, que foram submetidos à análise integral para verificação da elegibilidade metodológica e do alinhamento com o objetivo da revisão.

Na etapa de avaliação dos textos completos, foram analisadas 50 publicações, das quais 65 foram excluídas por não contemplarem especificamente o acolhimento em saúde mental no contexto da atuação da enfermagem na Atenção Primária, por apresentarem delineamento incompatível ou por não disponibilizarem informações suficientes para análise. Ao final do processo de seleção, 30 estudos foram considerados aptos para leitura aprofundada e, posteriormente, 15 artigos científicos compuseram a amostra final da revisão integrativa, sendo incluídos na síntese qualitativa.

Essas publicações foram organizadas e sistematizadas no Quadro 1, no qual se apresentam suas principais características metodológicas e analíticas, incluindo autores, ano de publicação, objetivos, delineamento dos estudos e principais contribuições para a compreensão do acolhimento em saúde mental na Atenção Primária à Saúde. A análise integrada desses estudos possibilitou identificar padrões temáticos e compreender como o acolhimento tem sido desenvolvido no cotidiano dos serviços, bem como os

fatores que influenciam sua efetividade no processo de trabalho da enfermagem.

O acolhimento é reconhecido como prática central para a organização do cuidado em saúde mental na Atenção Primária, estando associado à construção de vínculo, à ampliação do acesso aos serviços e à humanização da assistência. Ao mesmo tempo, a literatura evidencia a presença de obstáculos estruturais e organizacionais que interferem na operacionalização dessa tecnologia do cuidado, exigindo reflexões acerca das condições de trabalho, da formação profissional e da articulação das redes assistenciais. A partir dessa síntese inicial, os resultados serão discutidos em categorias temáticas que contemplam as práticas de acolhimento desenvolvidas pelos enfermeiros, os desafios enfrentados no cotidiano assistencial e as estratégias que podem contribuir para o fortalecimento dessa atuação no âmbito da saúde mental na Atenção Primária.

Quadro 1. Caracterização dos estudos selecionados sobre acolhimento em saúde mental na Atenção Primária à Saúde.

Nº	AUTORIA/ ANO	DELINEAME NTO METODOLÓ GICO	PRINCIPAIS RESULTADOS	CONCLUSÕ ES
1	Almeida <i>et al.</i> (2024)	Estudo qualitativo, desenvolvido com enfermeiros da Atenção Básica por meio de entrevistas	O acolhimento foi associado à humanização da assistência, à construção de vínculo terapêutico e à ampliação da escuta	O fortalecimento do acolhimento em saúde mental depende de investimentos

		<p>semiestruturadas submetidas à análise temática de conteúdo.</p>	<p>qualificada. Os participantes relataram que a prática favorece maior aproximação entre profissional e usuário, embora fatores estruturais, sobrecarga de trabalho e ausência de capacitação específica interfiram na qualidade da assistência ofertada.</p>	<p>institucionais, qualificação profissional contínua e reorganização do processo de trabalho na APS.</p>
2	Alves <i>et al.</i> (2025)	<p>Estudo qualitativo sobre as condições da assistência psicossocial na Atenção Básica e análise de aspectos estruturais da rede de cuidado.</p>	<p>Foram identificadas fragilidades relacionadas à insuficiência de recursos humanos, dificuldades de articulação entre os serviços e limitações no acesso ao suporte psicossocial. Os autores observaram descontinuidade das ações e dificuldades para atendimento</p>	<p>A qualificação da assistência psicossocial requer fortalecimento da Rede de Atenção Psicossocial, ampliação da formação em saúde mental e investimentos estruturais na APS.</p>

			integral dos usuários em sofrimento mental.	
3	Barcelos, Silva e Nunes (2022)	Relato de experiência desenvolvido em unidade de Atenção Primária, com descrição da reorganização do fluxo de acolhimento aos usuários com transtornos mentais.	A reorganização do fluxo assistencial favoreceu redução do tempo de espera, maior resolutividade e melhor direcionamento dos usuários na rede de cuidado. Houve ampliação da escuta inicial e melhoria na organização da assistência.	A estruturação de fluxos assistenciais e protocolos organizacionais fortalece a efetividade do acolhimento em saúde mental na APS.
4	Barros <i>et al.</i> (2023)	Estudo qualitativo realizado com enfermeiras da Atenção Básica, utilizando entrevistas semiestruturadas e análise interpretativa dos discursos.	O acolhimento foi compreendido como eixo estruturante do cuidado psicossocial, favorecendo identificação precoce do sofrimento psíquico, construção de vínculo e continuidade da assistência. Também foram	O acolhimento constitui prática central na assistência em saúde mental, embora sua consolidação dependa do fortalecimento das condições organizacionais e assistenciais.

			relatadas dificuldades relacionadas à sobrecarga profissional e ausência de suporte institucional.	
5	Benevides e Rodrigues (2022)	Relato de experiência realizado em unidade de saúde do Distrito Federal, fundamentado na análise das práticas de acolhimento aos usuários em sofrimento mental.	O acolhimento favoreceu acesso aos serviços, fortalecimento do vínculo terapêutico e continuidade do cuidado. Persistiram desafios relacionados à organização institucional e à insuficiência de suporte especializado.	A consolidação do acolhimento requer articulação entre gestão, qualificação profissional e reorganização dos serviços de saúde.
6	Cardoso <i>et al.</i> (2022)	Estudo qualitativo desenvolvido com profissionais da Estratégia Saúde da Família, por meio de entrevistas e análise temática.	Os profissionais relataram dificuldades relacionadas à capacitação, organização do processo de trabalho e manejo das demandas em saúde mental. Também foram identificadas fragilidades na integração	A qualificação profissional e o fortalecimento da articulação entre os serviços são fundamentais para consolidar a assistência psicossocial na APS.

			entre os serviços da rede.	
7	Cordeiro <i>et al.</i> (2022)	Estudo metodológico analítico voltado à análise e discussão de protocolos assistenciais para atendimento em saúde mental na Atenção Primária.	Os protocolos favoreceram maior segurança clínica, padronização das práticas e melhor organização da assistência. Os autores identificaram potencial para redução de encaminhamentos inadequados e ampliação da resolutividade do cuidado.	A adoção de protocolos assistenciais fortalece a qualidade da assistência e favorece maior segurança na atuação dos profissionais da APS.
8	Kuse, Taschetto e Cembranel (2022)	Estudo qualitativo sobre o acolhimento em saúde mental na Unidade de Saúde.	O acolhimento foi caracterizado como tecnologia relacional baseada na escuta qualificada, responsabilização profissional e construção de vínculo. A prática contribuiu para maior humanização do cuidado e fortalecimento	O acolhimento representa instrumento estratégico para reorganização das práticas em saúde mental na Atenção Primária.

			da relação usuário-serviço.	
9	Lachtim (2022)	Estudo qualitativo sobre vínculo e acolhimento na Atenção Primária à Saúde.	O vínculo foi identificado como elemento essencial para continuidade do cuidado e fortalecimento da assistência integral. O acolhimento apareceu associado à ética do cuidado e à humanização das relações em saúde.	O acolhimento deve ser compreendido como prática relacional, ética e estruturante da assistência na APS.
10	Nunes <i>et al.</i> (2020)	Estudo descritivo sobre a atuação do enfermeiro na Rede de Atenção Psicossocial, baseado em análise das práticas assistenciais desenvolvidas na APS.	A atuação do enfermeiro incluiu acolhimento, ações educativas, acompanhamento terapêutico e articulação entre serviços da rede assistencial. Os autores observaram centralidade do enfermeiro na integração do cuidado em saúde mental.	O enfermeiro desempenha papel estratégico na organização da assistência psicossocial e na articulação da RAPS.

11	Ribeiro <i>et al.</i> (2026)	Estudo qualitativo realizado com profissionais de enfermagem acerca das visitas domiciliares em saúde mental na APS.	A visita domiciliar foi reconhecida como estratégia importante para fortalecimento do vínculo, acompanhamento longitudinal e aproximação da realidade social dos usuários. A prática favoreceu continuidade do cuidado e maior compreensão das necessidades familiares.	As ações territoriais ampliam a integralidade e do cuidado e fortalecem a assistência em saúde mental na Atenção Primária.
12	Rosa, Lima e Peres (2021)	Estudo qualitativo desenvolvido com enfermeiros da APS sobre o cuidado a pacientes com esquizofrenia.	Foram identificadas dificuldades relacionadas à comunicação terapêutica, manejo clínico e continuidade do cuidado. Os participantes relataram insegurança profissional diante da complexidade das demandas	O fortalecimento do acolhimento e da qualificação profissional é essencial para ampliar a resolutividade e do cuidado psicossocial.

			em saúde mental.	
13	Santos <i>et al.</i> (2020)	Estudo qualitativo realizado com profissionais da Atenção Primária à Saúde sobre acolhimento aos usuários com demandas em saúde mental.	Os profissionais relataram dificuldades relacionadas à insuficiência da formação em saúde mental e à ausência de fluxos estruturados de encaminhamento e acompanhamento.	A consolidação do acolhimento requer integração entre os serviços da rede e fortalecimento das ações de educação permanente.
14	Souza, Lima e Santos (2025)	Estudo qualitativo com coordenadores da Atenção Primária à Saúde, baseado em entrevistas e análise temática.	Foram identificadas dificuldades estruturais, insuficiência de recursos e fragilidade da integração da rede assistencial. Os coordenadores destacaram necessidade de fortalecimento das estratégias de saúde mental na APS.	O fortalecimento da gestão e da articulação intersetorial é fundamental para qualificar o cuidado em saúde mental.
15	Ventura <i>et al.</i> (2026)	Estudo qualitativo desenvolvido com	Os usuários associaram o acolhimento à escuta sensível,	A qualificação do acolhimento

		usuários da APS sobre percepções relacionadas ao cuidado em saúde mental.	humanização do atendimento e redução do estigma relacionado ao sofrimento psíquico. O vínculo com os profissionais favoreceu maior adesão ao cuidado.	contribui para maior resolutividade e dos serviços e fortalecimento do cuidado centrado no usuário.
--	--	---	---	---

Fonte: Elaboração dos autores (2026).

1) Acolhimento como tecnologia relacional e porta de entrada para o cuidado em saúde mental

O acolhimento aparece na literatura como elemento estruturante do cuidado em saúde mental na APS, por articular acesso, vínculo e responsabilização profissional. Em abordagem centrada na experiência das enfermeiras, Barros *et al.* (2023) descrevem o acolhimento como prática que favorece escuta qualificada e reconhecimento de necessidades psicossociais que nem sempre se expressam como demandas “clínicas” imediatas. Nessa direção, Kuse, Taschetto e Cembranel (2022) tratam o acolhimento como tecnologia relacional capaz de reorganizar o encontro entre usuário e serviço, ampliando o cuidado para além de encaminhamentos e prescrições, com ênfase na comunicação terapêutica e na construção de confiança. Ao discutir vínculo e acolhimento, Lachtim (2022) reforça que o cuidado longitudinal típico da APS se fortalece quando o acolhimento é compreendido como atitude ética e compromisso de continuidade, e não como etapa burocrática de recepção.

A percepção do usuário também sustenta o acolhimento como marcador de qualidade. Ventura *et al.* (2026) mostram que pessoas com necessidades em saúde mental associam um “bom acolhimento” à sensação de serem reconhecidas como sujeitos, com história e contexto, e não apenas como portadoras de um diagnóstico. Tal compreensão amplia a responsabilidade do serviço e tensiona práticas centradas na fila, na pressa e na fragmentação do atendimento. Quando o acolhimento é ofertado como escuta sensível e orientação inicial, cria-se uma base para adesão, participação e continuidade do cuidado (Ventura *et al.*, 2026), elementos decisivos para a APS lidar com sofrimento psíquico de curso prolongado e com oscilações de gravidade.

2) Práticas de enfermagem associadas ao acolhimento: escuta, vínculo, territorialidade e continuidade

No campo específico da enfermagem, os artigos analisados associam o acolhimento a um repertório de práticas que articulam clínica ampliada, educação em saúde, acompanhamento e coordenação do cuidado. A percepção dos enfermeiros sobre acolhimento revela que escuta qualificada e vínculo são recursos centrais para reconhecer demandas que se apresentam sob formas indiretas, como queixas somáticas, irritabilidade, insônia e uso problemático de álcool e outras substâncias (Almeida *et al.*, 2024). Esse repertório não se restringe ao consultório; a territorialidade aparece como componente decisivo para captar situações de vulnerabilidade e redes de apoio. Nesse sentido, Ribeiro *et al.* (2026) atribuem à visita domiciliar um papel relevante na construção de confiança e na observação de condições familiares e sociais que atravessam o sofrimento mental, favorecendo continuidade do cuidado e intervenções pactuadas com o usuário.

A literatura também sugere que o acolhimento, quando assumido pela equipe de enfermagem, opera como “dispositivo de cuidado” capaz de ordenar o fluxo assistencial e reduzir barreiras de acesso. Benevides e Rodrigues (2022) descrevem que, mesmo em condições institucionais restritas, o acolhimento pode ampliar o acesso e qualificar a escuta quando é sustentado por organização do trabalho e pactuação de responsabilidades. Em linha semelhante, Barcelos, Silva e Nunes (2022) relatam que a reorganização do fluxo de acolhimento para pessoas com transtorno mental favoreceu melhor encaminhamento interno, redução de espera e maior clareza do itinerário assistencial. Embora relatos de experiência tenham menor poder de generalização, eles explicitam a dimensão operacional do acolhimento e mostram que sua qualidade depende tanto de postura clínica quanto de arranjos organizacionais.

Há também interlocução com a rede de atenção psicossocial. Nunes *et al.* (2020) analisam a atuação do enfermeiro na RAPS e situam o acolhimento como ponto de articulação entre APS e serviços especializados, sustentando o cuidado compartilhado e a coordenação de casos. Esse aspecto é decisivo para que a APS não funcione apenas como “triagem” de encaminhamento, mas como espaço de acompanhamento e corresponsabilização em saúde mental.

3) Desafios para o acolhimento em saúde mental na APS: fragilidades psicossociais, formação e organização do trabalho

Embora o acolhimento seja reconhecido como eixo do cuidado, os trabalhos analisados descrevem obstáculos persistentes que dificultam sua efetividade no cotidiano da APS. Um primeiro conjunto de desafios está relacionado à insuficiência de suporte

psicossocial na atenção básica. Alves *et al.* (2025) discutem que a falta de estrutura assistencial voltada à saúde mental fragiliza a capacidade de resposta do serviço, gerando encaminhamentos sem continuidade e atendimento restrito ao imediatismo. Cardoso *et al.* (2022) também apresentam dificuldades vivenciadas por profissionais da ESF, com ênfase na capacitação insuficiente e na organização do processo de trabalho, o que reduz a segurança clínica e a resolutividade do cuidado em situações de sofrimento psíquico.

Outro obstáculo recorrente é a articulação frágil da rede e a baixa institucionalização de fluxos. Santos *et al.* (2020) mostram, a partir da perspectiva de profissionais da APS, que a ausência de fluxos estruturados de encaminhamento e de acompanhamento compartilhado compromete a continuidade do cuidado, especialmente quando o usuário transita entre APS e serviços especializados. Em casos de maior complexidade, como esquizofrenia, a relação entre enfermeiros e usuários pode ser atravessada por dificuldades de comunicação terapêutica, insegurança e risco de redução do cuidado a um conjunto de rotinas burocráticas, o que exige preparo técnico e suporte institucional (Rosa; Lima; Peres, 2021). Esse ponto sugere que o acolhimento, quando desprovido de condições de continuidade, tende a se esvaziar e perde potência enquanto tecnologia relacional.

Também emergem desafios relacionados à carga de trabalho e ao tempo disponível para escuta. Ainda que alguns estudos descrevam o acolhimento como ideal do cuidado, a realidade de serviços com alta demanda pode reduzir o encontro clínico à coleta rápida de informações e ao encaminhamento imediato, especialmente quando faltam equipes completas e apoio matricial estruturado

(Cardoso *et al.*, 2022; Alves *et al.*, 2025). Nesse cenário, o acolhimento corre o risco de se transformar em “passagem” sem construção de vínculo, o que contraria o próprio sentido atribuído por usuários e profissionais (Ventura *et al.*, 2026; Almeida *et al.*, 2024).

4) Protocolos, fluxos e gestão do cuidado: entre padronização e clínica ampliada

Uma questão central para o fortalecimento do acolhimento é a relação entre padronização do cuidado e sensibilidade clínica. Cordeiro *et al.* (2022) discutem protocolos para atendimento em saúde mental na APS como subsídios para transformar a assistência, sugerindo que instrumentos orientadores podem oferecer segurança, reduzir variabilidade e apoiar decisões clínicas em situações de risco. Contudo, a própria natureza do acolhimento exige uma clínica ampliada, capaz de lidar com singularidades, narrativas e contextos de vida. Nessa tensão, os protocolos tendem a funcionar melhor quando são empregados como guias flexíveis e não como roteiros rígidos que substituem o julgamento clínico e a escuta.

Os relatos de organização do fluxo assistencial mostram que mudanças gerenciais podem favorecer acolhimento mais resolutivo, desde que acompanhadas de pactuação de responsabilidades e integração com a rede. Barcelos, Silva e Nunes (2022) indicam que fluxos mais claros reduzem ruídos e melhoram o itinerário do usuário; Benevides e Rodrigues (2022) sugerem que, mesmo em unidade com restrições, o acolhimento melhora quando há reorganização do processo de trabalho e definição de papéis. Esses elementos reforçam que o acolhimento não depende apenas de

atitude individual do profissional, mas de desenho institucional do serviço e de suporte da gestão.

Na dimensão macroorganizacional, a percepção de coordenadores da APS sobre estratégias e desafios em saúde mental amplia a compreensão do problema: Souza, Lima e Santos (2025) apontam que a qualificação das ações em saúde mental demanda coordenação entre políticas, recursos humanos e rede assistencial, o que inclui investimento em educação permanente, protocolos de cuidado e articulação intersetorial. Esse enquadramento ajuda a compreender por que o acolhimento pode ser reconhecido como importante e, ainda assim, apresentar execução irregular no cotidiano: trata-se de uma prática que exige sustentação organizacional e governança clínica.

5) Possibilidades de fortalecimento: formação, educação permanente e centralidade da enfermagem

A literatura analisada sugere caminhos para fortalecer o acolhimento em saúde mental na APS a partir de três eixos: qualificação profissional, organização do trabalho e integração em rede. No plano da formação, a percepção dos enfermeiros sobre acolhimento indica necessidade de aprimorar competências comunicacionais, manejo inicial de sofrimento psíquico e articulação do cuidado longitudinal (Almeida *et al.*, 2024). No plano institucional, protocolos e fluxos podem apoiar a prática quando articulados a uma cultura de cuidado centrada no usuário (Cordeiro *et al.*, 2022; Barcelos; Silva; Nunes, 2022). No plano da rede, a atuação do enfermeiro como articulador da RAPS reforça a centralidade da enfermagem na coordenação do cuidado e no acompanhamento compartilhado de casos (Nunes *et al.*, 2020).

A perspectiva do usuário, por sua vez, reforça que o fortalecimento do acolhimento requer ações que produzam reconhecimento, confiança e continuidade, elementos que dependem de tempo, organização do serviço e postura clínica (Ventura *et al.*, 2026). Quando o acolhimento opera como prática regular e sustentada, tende a reduzir barreiras, favorecer adesão e criar condições para intervenções psicossociais no território, inclusive por meio de visitas domiciliares e ações comunitárias (Ribeiro *et al.*, 2026; Kuse; Taschetto; Cembranel, 2022). Assim, as possibilidades de fortalecimento se localizam tanto no nível micro do encontro clínico quanto no nível meso da organização do serviço e no nível macro da governança da rede.

Em conjunto, a discussão permite compreender que o acolhimento em saúde mental na APS é uma tecnologia do cuidado que articula acesso, vínculo e responsabilização, com a enfermagem ocupando papel decisivo na operacionalização dessa prática. Ao mesmo tempo, sua qualidade é sensível às condições de trabalho, à formação profissional e à integração da rede assistencial. A leitura integrada dos 15 artigos selecionados permite sustentar que o fortalecimento do acolhimento exige investimento contínuo em educação permanente, protocolos orientadores, fluxos assistenciais claros e organização do processo de trabalho, preservando a clínica ampliada e a centralidade do usuário na construção do cuidado (Cordeiro *et al.*, 2022; Souza; Lima; Santos, 2025; Lachtim, 2022).

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A revisão integrativa permitiu compreender o acolhimento em saúde mental na Atenção Primária à Saúde como prática essencial para a organização do cuidado e para a efetivação da assistência

integral. No âmbito da enfermagem, o acolhimento mostrou-se associado à escuta qualificada, ao fortalecimento do vínculo terapêutico e à continuidade do acompanhamento dos usuários, consolidando o enfermeiro como profissional estratégico na coordenação do cuidado e na articulação da Rede de Atenção Psicossocial. As publicações analisadas reforçam que o acolhimento ultrapassa a dimensão administrativa do atendimento, constituindo prática relacional baseada na humanização, na responsabilização profissional e no reconhecimento das necessidades subjetivas dos usuários.

Entretanto, a consolidação dessa prática ainda enfrenta obstáculos estruturais, organizacionais e formativos. A sobrecarga de trabalho, a insuficiência de capacitação específica em saúde mental, a fragilidade dos fluxos assistenciais e a limitada integração entre os serviços da rede interferem diretamente na qualidade da assistência ofertada. Apesar desses desafios, os estudos identificaram estratégias capazes de fortalecer a atuação profissional, como educação permanente, apoio matricial, reorganização dos processos de trabalho, implementação de protocolos assistenciais e ampliação das ações territoriais e intersetoriais.

Conclui-se que o fortalecimento do acolhimento em saúde mental depende de investimentos institucionais, qualificação contínua dos profissionais e maior integração entre os pontos da rede assistencial. A valorização da saúde mental na Atenção Primária contribui para consolidar práticas mais humanizadas, resolutivas e alinhadas aos princípios do Sistema Único de Saúde, favorecendo o acesso da população a um cuidado integral e de qualidade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Maria Aparecida Sousa Oliveira *et al.* Percepção dos enfermeiros sobre acolhimento de usuários com demandas de saúde mental atendidos na atenção básica. **Ciência et Praxis**, v. 19, n. 34, p. 53-63, 2024.

ALVES, Anne Karolyne da Silva *et al.* Desafios em saúde mental: a falta de assistência psicossocial na Atenção Básica à Saúde. **Caderno Pedagógico**, v. 22, n. 8, p. e17215-e17215, 2025.

BARCELOS, Letícia Beatriz Fonseca; SILVA, Tatianny Cristine; NNUNES, Caroline Jonas Rezaghi Ricomini. Acolhimento e fluxo de pacientes com transtorno mental na Atenção Primária: relato de experiência. **Research, Society and Development**, v. 11, n. 13, p. e41111334957-e41111334957, 2022.

BARROS, Mariana Boulitreau Siqueira Campos *et al.* Com a palavra, as enfermeiras: acolhimento e atenção em saúde mental na atenção básica. **Revista Interfaces: Saúde, Humanas e Tecnologia**, v. 11, n. 1, p. 1627-1634, 2023.

BENEVIDES, Nathalia Souza Viana; RODRIGUES, Alissandra Alves. Limites e potencialidades no acolhimento aos usuários em sofrimento mental na atenção primária do Distrito Federal: relato de experiência em uma unidade de saúde. **Health Residencies Journal**, v. 3, n. 15, p. 519-538, 2022.

BONA PAES, Dalize *et al.* O impacto do acolhimento de enfermagem ao paciente com transtorno mental. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, v. 11, n. 11, p. 325-336, 2025.

CAMPOS, Daniella Barbosa; BEZERRA, Indara Cavalcante; JORGE, Maria Salete Bessa. Tecnologias do cuidado em saúde mental:

práticas e processos da Atenção Primária. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 71, p. 2101-2108, 2018.

CARDOSO, Luana Cristina Bellini *et al.* Assistência em saúde mental na Atenção Primária: perspectiva dos profissionais da Estratégia Saúde da Família. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 75, p. e20190326, 2022.

CASTRO, Maria Carolayne da Silva; OLIVINDO, Dean Douglas Ferreira. Assistência de enfermagem em saúde mental na atenção básica. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, v. 11, n. 5, p. 4779-4802, 2025.

COMARU, Natália Rocha Chagas; MONTEIRO, Ana Ruth Macêdo. Consulta de enfermagem em saúde mental na atenção primária à saúde: revisão integrativa. **Texto & Contexto-Enfermagem**, v. 34, p. e20250032, 2025.

CORDEIRO, Gisele Fernandes Tarma *et al.* Protocolos para atendimento de saúde mental na atenção primária: subsídios para transformação da assistência. **Cogitare Enfermagem**, v. 27, p. e82680, 2022.

CORREIA, Valmir Rycheta; BARROS, Sônia; COLVERO, Luciana de Almeida. Saúde mental na atenção básica: prática da equipe de saúde da família. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 45, n. 6, p. 1501-1506, 2011.

ESTRELA, Carlos. **Metodologia científica: ciência, ensino, pesquisa. (Métodos de pesquisa)**. 3.ed. Porto Alegre: Artes Médicas, 2018. *E-book*. p.Capa. ISBN 9788536702742. Disponível em:

<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788536702742/>. Acesso em: 20 nov. 2025.

FILHO, José Adelmo da Silva; BEZERRA, Adriana de Moraes. Acolhimento em saúde mental na Atenção Primária à Saúde: revisão integrativa. **ID on line. Revista de psicologia**, v. 12, n. 40, p. 613-627, 2018.

GIL, Antonio C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 7. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2022. *E-book*. pág.1. ISBN 9786559771653. Disponível em:

<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559771653/>. Acesso em: 20 nov. 2025.

KUSE, Elisandra Alves; TASCETTO, Luciane; CEMBRANEL, Priscila. O cuidado na saúde mental: importância do acolhimento na Unidade de Saúde. **Espaço para a saúde**, v. 23, 2022.

LACHTIM, Sheila Aparecida Ferreira. Vínculo e acolhimento na Atenção Primária à Saúde: potencialidades e desafios para o cuidado. **Tempus-Actas de Saúde Coletiva**, v. 16, n. 4, 2022.

LIMA, Ana Izabel Oliveira *et al.* O desafio da construção do cuidado integral em saúde mental no âmbito da atenção primária. **Temas em Psicologia**, v. 21, n. 1, p. 71-82, 2013.

MARCONI, Marina de A.; LAKATOS, Eva M. **Metodologia Científica**. 8. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2022. *E-book*. p.Capa. ISBN 9786559770670. Disponível em:

<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559770670/>. Acesso em: 08 out. 2025.

NUNES, Vanessa Veloso *et al.* Saúde mental na atenção básica: atuação do enfermeiro na rede de atenção psicossocial. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 73, p. e20190104, 2020.

RIBEIRO, Amanda Garcia *et al.* Visita domiciliar em saúde mental na Atenção Primária à Saúde: percepções da equipe de enfermagem. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 47, 2026.

ROSA, Débora Cristina Joaquina; LIMA, Daiane Márcia de; PERES, Rodrigo Sanches. Saúde mental na Atenção Primária:(des) encontros entre enfermeiros e pacientes com diagnóstico de esquizofrenia. **SMAD. Revista eletrônica saúde mental álcool e drogas**, v. 17, n. 4, p. 83-91, 2021.

ROTOLI, Adriana *et al.* Saúde mental na Atenção Primária: desafios para a resolutividade das ações. **Escola Anna Nery**, v. 23, p. e20180303, 2019.

SANTIAGO, Jhonata *et al.* A importância da enfermagem no desenvolvimento de estratégias para promoção de saúde mental dos pacientes na atenção primária de saúde. **OBSERVATÓRIO DE LA ECONOMÍA LATINOAMERICANA**, v. 23, n. 12, p. e12663-e12663, 2025.

SANTOS, Jomábia Cristina Gonçalves *et al.* Acolhimento aos pacientes com necessidades de saúde mental na perspectiva dos profissionais da Atenção Primária à Saúde de Iguatu-CE. **Revista de APS**, v. 23, n. 3, 2020.

SILVA, Francine Moraes; NASI, Cíntia; FIORINI, Alice Lena. Ações de Enfermagem em Saúde Mental na Atenção Primária à Saúde:

Revisão de Escopo. **Saúde Coletiva (Barueri)**, v. 16, n. 98, p. 16626-16647, 2025.

SILVA, Priscilla Maria de Castro *et al.* Saúde mental na atenção básica: possibilidades e fragilidades do acolhimento. **Revista Cuidarte**, v. 10, n. 1, 2019.

SOUSA, Antonia Brito dos Santos; OLIVEIRA, Luana Katriny Pereira; SCHNEID, Juliana Lemos. Acolhimento realizado na atenção básica pela equipe de enfermagem ao paciente portador de transtorno mental: uma revisão teórica. **Amazônia: Science & Health**, v. 4, n. 3, p. 43-48, 2016.

SOUZA, Kethlim Giovana de Lina; LIMA, Antonio Moacir de Jesus; SANTOS, Alaneir de Fatima. Saúde mental e Atenção Primária: percepção dos coordenadores da Atenção Primária à Saúde sobre as estratégias e desafios. **Revista Foco**, v. 18, n. 3, p. e8046-e8046, 2025.

SUCIGAN, Débora Helena Iversen; TOLEDO, Vanessa Pellegrino; GARCIA, Ana Paula Rigon Francischetti. Acolhimento e saúde mental: desafio profissional na estratégia saúde da família. **Revista da Rede de Enfermagem do Nordeste**, v. 13, n. 1, 2012.

VENTURA, Carla Aparecida Arena *et al.* Atenção Primária à Saúde na percepção de pessoas com necessidades de cuidado em saúde mental: desafios, expectativas e recomendações. **Trabalho, Educação e Saúde**, v. 24, p. 16-16, 2026.

¹ Acadêmico do curso Bacharel em Enfermagem (Faculdade Supremo Redentor). E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#). ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-8092-8260>

² Especialista em Estratégia Saúde da Família (Faculdade Gianna Bereta). Professor vinculado a Faculdade Supremo Redentor no município de Pinheiro no Maranhão. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#). ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3427-2349>

³ Mestre em Meio Ambiente (Universidade Ceuma). Professor vinculado a Faculdade Supremo Redentor no município de Pinheiro no Maranhão. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#). ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0699-0458>

⁴ Especialista em Estratégia Saúde da Família (Faculdade Gianna Bereta). Professora na Faculdade Supremo Redentor no município de Pinheiro no Maranhão: E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#). ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5936-5088>

⁵ Especialista em Gestão. Professor na Faculdade Supremo Redentor e Diretor Administrativo do Hospital Materno Infantil na cidade de Pinheiro no Maranhão. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#). ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-0144-1919>

⁶ Especialista em Farmácia Clínica e Hospitalar (FAVENI). Professora na Faculdade Supremo Redentor em Pinheiro no Maranhão. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#). ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-5845-452X>