

A IMPORTÂNCIA DO ACOLHIMENTO NO CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL INFANTO-JUVENIL

**Ramyla Carla Francisca Amaral¹
Fernanda Bicalho Pereira²**

fernandabicalhopereira@gmail.com

ÁREA DO CONHECIMENTO: Ciências da Saúde

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo analisar como se dá o acolhimento do usuário em um CAPSi e como o psicólogo elabora esse acolhimento. O CAPSi é uma instituição de oferta à saúde pública que visam ofertar atendimento a crianças e adolescentes que necessitam de cuidados em saúde mental decorrente a transtornos mentais ou dependência química, o acolhimento é entendido como uma das portas de entrada para quem busca o serviço em atenção à saúde mental, é uma etapa do fluxo de trabalho, este ocorre durante a recepção do usuário e este é direcionado a resolutividade de sua demanda. O acolhimento institucional deve ser realizado a fim de incluir o usuário ao serviço de saúde, em um viés humanizado e respeitando a sua subjetividade. Trata-se de uma pesquisa qualitativa de cunho descritivo no qual o material empírico foi obtido através de observações de estágio de um CAPSi localizado na zona da mata mineira. Os resultados obtidos nesta pesquisa mostram que o acolhimento é algo essencial dentro do serviço de saúde mental, e que esta precisa ser estruturado e realizado de maneira que considere a subjetividade de cada usuário. Conclui-se assim que o psicólogo é um profissional apto a realizar tais acolhimentos e que este auxilia na elaboração do projeto terapêutico singular do usuário.

PALAVRAS-CHAVE: CAPSi; Acolhimento, Reforma Psiquiátrica, Psicólogo.

INTRODUÇÃO

De acordo com o Ministério da Saúde (BRASIL, 2004) o CAPS é um Centro de Atenção Psicossocial, disponibilizado a toda a população que tenha algum transtorno mental, este é considerado como um dispositivo que auxilia na diminuição das internações e no modelo assistencial a doença mental, possibilitando ao sujeito a sua inserção no meio social.

O serviço oferecido pelo CAPS é baseado no pressuposto de não ser assistencialista, este busca a melhora e a estabilidade do quadro clínico do usuário e a sua inserção na sociedade, promovendo então atividades que facilitem e

¹ Aluna do curso de Psicologia do Centro Universitário Vértice – UNIVÉRTIX.

² Psicóloga. Mestre em Enfermagem. Professora do Centro Universitário Vértice – UNIVÉRTIX.

possibilitem tal inserção. O trabalho exercido pelos profissionais no CAPS é de promover uma nova perspectiva da forma de cuidado e clínica. Assim pode-se chamar essa nova forma de cuidar de clínica ampliada em saúde, pois o tratamento não é pautado apenas no modelo biomédico, mas visa todo seu contexto social, familiar e econômico, dessa forma centrada no sujeito como um todo (LOBOSQUE, 2001).

O acolhimento institucional deve ser realizado a fim de incluir o usuário ao serviço de saúde, em um viés humanizado e respeitando a sua subjetividade, é necessário que os profissionais estejam aptos a realizar o acolhimento, pois o mesmo é a porta de entrada para o serviço em saúde mental. o acolhimento deve ser entendido como uma ferramenta que possibilita a promoção em saúde, pois a partir do mesmo é que o usuário será direcionado ao seu tratamento de acordo com a demanda trazida ao serviço (COELHO, 2010)

O acolhimento é considerado como uma das formas de organização do serviço de saúde mental, sendo assim no CAPS este é de essencial importância e que seja realizado de modo a possibilitar encaminhamentos e classificar devidos riscos. Sendo assim, o presente trabalho tem como objetivo analisar como se dá o acolhimento do usuário em um CAPSi e como o psicólogo elabora esse acolhimento.

Assim justifica-se a importância deste trabalho como a possibilidade de investigar e traçar novas estratégias de um acolhimento humanizado e ético ao usuário.

Trabalhos como estes mostram-se relevantes pois possibilitam que o psicólogo tenha embasamento teórico e prático na realização do acolhimento institucional no CAPS, pois é necessário que este tenha uma escuta qualificada, empatia e responsabilidade em acolher, assim possibilitando ao usuário um serviço ético e eficiente.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

De acordo com Gonçalves e Sena (2001) a loucura é algo que sempre existiu no meio social, assim como os métodos para tratamento, por exemplo instituições, templos religiosos, domicílios, no entanto a clínica psiquiátrica teve sua fundação em meados do século XVIII. A partir dessa concepção de diferente houve-se a

necessidade de excluir os ditos loucos do convívio para a sociedade, pois estes eram vistos como uma ameaça aos outros a si próprio, assim vivendo em segregação.

A reforma psiquiátrica no Brasil surgiu em meados da década de 1970, em um cenário em que havia diversos movimentos sociais que se entrelaçavam pela reivindicação do fim da ditadura militar, ampliação dos direitos da população e a abertura política. Vários fatores foram unidos para que assim se construísse um cenário histórico que favorecesse a reforma Psiquiátrica, como a Política, a democratização ao acesso aos direitos dos usuários aos serviços públicos de saúde mental, a economia do país naquele momento e o grande custo do Estado em custear os manicômios particulares da época (HIRDES, 2009).

Segundo Farinha e Braga (2018) houveram dois movimentos importantes que propiciou a visibilidade da reforma:

O movimento sanitário, que buscou estabelecer a saúde como direito de toda a população, criando um sistema amplo e participativo, e o movimento antimanicomial, que questionou o paradigma do modelo clássico da psiquiatria. Ligados a instituições universitárias como o Centro Brasileiro de Estudos em Saúde (CEBES), a Associação Brasileira de Saúde Coletiva (ABRASCO) e o Movimento de Renovação Médica (REME), às Comunidades Eclesiais de Base e a outras instâncias redemocratizantes, ambos os movimentos tinham origens vinculadas e viram sua relevância crescer para além do campo da saúde, alçando a cena política geral do período (FARINHA e BRAGA, p 369, 2018).

Denúncias sobre a precariedade da assistência prestada nas instituições de psiquiatria foram um dos pontos que favorecem a Reforma Psiquiátrica, assim surgindo a divulgação de estudos feitos que evidenciassem os maus tratos, os números de leitos, super lotação, custos, e tratamentos desumanos aos internos. A reforma psiquiátrica busca a desinstitucionalização, isso não significa apenas substituir os hospitais psiquiátricos, mas que haja uma reformulação das práticas de cuidados as pessoas com transtornos mentais (GONÇALVES e SENA, 2001).

Segundo Hirdes (2009) desinstitucionalização é um termo que é definido como deslocar o atendimento psicológico do centro da instituição e ir para a comunidade, possibilitando que todas as pessoas tenham acesso à prestação de serviço em saúde mental de forma humanizada e ética, considerando sua singularidade. O autor relata que:

A desinstitucionalização tem uma conotação muito mais ampla do que simplesmente deslocar o centro da atenção do hospício, do manicômio, para a comunidade. Enquanto este existir como realidade concreta, as ações perpassarão, necessariamente, por desmontar este aparato, mas não acabam aí. Para o autor acima referido e também ator do processo, é o conjunto que é necessário desmontar (desinstitucionalizar) para o contato efetivo com o paciente na sua "existência" doente" (HIRDES, 2009, p. 299).

Estes movimentos visavam à universalização em prestação de saúde, integridade e equidade, descentralização, regionalização, hierarquização e participação da sociedade no que se refere ao atendimento a saúde. Assim foram criados dispositivos que substitutivos a forma de prestar assistência à saúde mental da população, um desses serviços é o Centro de Atenção Psicossocial (CRAS) (FARINHA e BRAGA, 2018).

Os serviços substitutivos ao modelo hospitalocêntrico, o mais antigo modelo de cuidado ao portador de sofrimento psíquico, surgem na intenção de que este sujeito doente seja visto a partir de um outro paradigma, o da reabilitação psicossocial, entendida como uma ação ampliada, que considera a vida em seus diferentes âmbitos: pessoal, social ou familiar, objetivando, assim, a reinserção deste sujeito na sociedade" (MIELKE *et al.*, p 159, 2009).

De acordo com Silva, Paula e Araújo (2018) em 2011 foi postulado a rede de Atenção Psicossocial (RAPS) que tem como principal objetivo ampliar o acesso à população á serviços de atenção psicossocial, desenvolver a vinculação a pessoas com transtornos mentais e sua família aos pontos de atendimento a saúde mental, ofertando assim acolhimento, acompanhamento do grupo familiar e individual, e acesso a toda rede de atendimento oferecida pelo SUS de acordo com a necessidade de cada sujeito.

Os CAPS's são serviços de atenção em saúde mental diária, de caráter substitutivo ao modelo hospitalocêntrico. Com a responsabilidade de prestar atendimento a pessoas com transtornos mentais severos e persistentes. O serviço trabalha com o modelo de equipe multiprofissional, na qual cada profissional irá desenvolver seu trabalho dialogando com os diversos saberes presentes na equipe, assim possibilitando um atendimento qualificado e singular a cada usuário. A família é considerada como uma das principais aliadas ao tratamento da pessoa com sofrimento psíquico, pois é importante que este tenha o apoio familiar e social no seu processo de tratamento, para assim ser inserido na sociedade (MIELKE *et al.*, 2009).

De acordo com Leal e Antoni (2013) os CAPS são classificados em CAPS I, CAPS II e CAPS III, na qual são instaurados no território de acordo com o porte do município e a complexidade populacional. há também o caps infantil que presta assistência a crianças e adolescentes com transtornos mentais e dependência química, e o CAPS Álcool e drogas (CAPSad) que presta atendimento a adultos com dependência química.

A portaria 336 evidencia que os CAPS oferecem tratamentos intensivos no qual é indicado para usuário que precisam de acompanhamento diário, semi-intensivo para aqueles que são elaborados de acordo com o seu Projeto Terapêutico, no qual necessitam de atendimento frequente, mas não precisam estar diariamente no CAPS, e o não intensivo que é indicado quando existe a necessidade de frequência menor e comparecimento ao serviço, de acordo com seu quadro clínico (BRASIL, 2003).

Segundo Oliveira e Miranda (2015) o CAPSi é uma instituição de oferta à saúde pública que visam ofertar atendimento a crianças e adolescentes que necessitam de cuidados em saúde mental decorrente a transtornos mentais ou dependência química. este serviço deve ser trabalho em conjunto com os diversos dispositivos da rede pública, como a saúde, educação, lazer, serviço social e cultura.

O acolhimento de acordo com Lisboa, Breda e Albuquerque (2014), é uma técnica utilizada nos serviços de saúde que visa entrelaçar vínculos estabelecidos entre, profissionais, usuários e família, no qual os sujeitos envolvidos buscam participar de forma ativa no processo de saúde. o acolhimento é visto como uma ferramenta que visa humanizar o atendimento em saúde.

Constituindo uma das principais diretrizes da política nacional de humanização do sistema de saúde, o acolhimento é entendido como uma das portas de entrada para quem busca o serviço em atenção a saúde mental, é uma etapa do fluxo de trabalho, este ocorre durante a recepção do usuário e este é direcionado a resolutividade de sua demanda. (COELHO, 2010; MOREIRA, TORRENTE e JUCA, 2018).

METODOLOGIA

Tipo de Pesquisa

Trata-se de uma pesquisa qualitativa, realizada através da observação do cotidiano de um Centro de Atenção Psicossocial Infantil (CAPSi) situada em uma cidade no interior da Zona da Mata Mineira. Segundo Augusto *et al.*, (2013) pesquisa de cunho qualitativo é uma abordagem de pesquisa que busca analisar o mundo em sua volta pesquisadores estudam contextos em situações naturais e os significados que os sujeitos dão aos fenômenos vivenciados.

Tipo de Coleta de Dados

Os dados foram coletados a partir da observação participante do cotidiano do CAPS Infantil, supervisionado por um psicólogo. Participando da pesquisa usuários do serviço, psicólogo, estagiários e supervisor. A técnica de observação participante tem como objetivo enfatizar a análise de determinado fenômeno social, os dados obtidos a partir dessa técnica são resultado de uma análise intuitiva e dialógica, onde surgem através das discussões realizadas com os sujeitos que estão participando da pesquisa (ABIB, HOPPEN e JUNIOR, 2013).

Tipo de Análise de Dados

Os dados colhidos foram analisados a partir da pesquisa descritiva de dados. Pesquisas descritivas têm como intuito descrever a população e o fenômeno estudado utilizando métodos de coleta de dados considerados padronizados, como observação participante e questionários (OLIVEIRA, PONTE e BARBOSA, 2006).

Amostra Local da Pesquisa

As atividades de estágio foram realizadas no Centro de Atenção Psicossocial Infantil (CAPSi), que se localiza em uma cidade no interior da zona da mata mineira. Esse serviço contém 14 funcionários sendo: 02 psicólogas, 01 auxiliar serviços gerais, 01 recepcionista, 01 coordenadora, 01 enfermeiro, 01 psicopedagoga, 01 assistente social, 01 psiquiatra, 01 motorista, 01 artesã, 01 educadora física, 01 fonoaudióloga, 01 assistente administrativo.

A sua estrutura física sendo: 01 cozinha, 01 banheiro feminino, 01 banheiro feminino e masculino para pessoas deficientes, 10 sala de utilidades, 02 Sala de oficinas, 01 quarto plantonista, 01 Rouparia, 01 Quarto feminino (que funciona como sala de oficinas), 01 quadra de esportes, 01 quarto masculino, 01 Sala de arquivo, 02 sala de Atendimento individual, 01 Consultório, 01 Sala de Diretoria, 01 sala de Reunião, 01 Sala multiuso, 01 Sala de acolhimento, 01 Farmácia, 01 Recepção e 02 banheiros um feminino e masculino.

Os sujeitos observados são compostos por crianças e adolescentes de idades e sexos variados, que frequentam o serviço.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Foi elaborado um questionário no qual a psicóloga do CAPSi em questão respondeu perguntas sobre o acolhimento realizado pela equipe. O questionário foi elaborado via Formulários Google, contendo 04 perguntas sobre essa temática.

A primeira pergunta foi “qual a importância do Acolhimento no CAPSi?” a resposta da mesma foi “O acolhimento é um instrumento norteador, pois além de um atendimento humanizado, ele busca as reais necessidades do sujeito naquele momento para que a partir daí seja ofertado ao paciente as várias ferramentas para o tratamento que a instituição oferece, dando possibilidade de um projeto terapêutico singular de qualidade”.

Segundo Branco e Barbosa (2017) o acolhimento é considerado como uma porta de entrada para o serviço, ele é a organização do serviço em saúde mental possibilitando assim o acesso universal. O acolhimento não é apenas sobre acolher bem, mas sim prestar um atendimento de forma humanizada busca pensar no usuário de forma subjetiva assim sendo a possibilidade de construir a melhor forma de tratamento, pois é a partir do acolhimento que é possível elaborar o tratamento de cada usuário.

Moreira, Torrenté e Jucá (2018) relata que o acolhimento “deve ser também interpretado como um dispositivo relacional que, articulado ao estabelecimento de vínculo entre trabalhadores, usuários e gestores, edifica as possibilidades de efetivação da humanização do cuidado”. (MOREIRA, TORRENTÉ e JUCÁ p 1126, 2018).

A outra questão abordada era sobre “como ocorre o acolhimento na instituição?” no qual a resposta da psicóloga foi “o acolhimento se dá no horário de atendimento da instituição a qualquer dia, tendo uma escuta qualificada de profissionais com ensino superior o usuário e o acompanhante”.

De acordo com Romanini, Guareschi e Roso (2017) o acolhimento ocorre assim que o usuário adentra ao serviço buscando resultabilidade para o seu problema. Sendo assim ele relata que é importante que as equipes em questão estejam alinhadas com a forma de acolher. O profissional que designado para realizar o acolhimento necessita estar capacitado para tal, pois o acolhimento irá nortear o tratamento deste usuário que busca atendimento no serviço de saúde mental.

O local para a realização do acolhimento necessita ser um espaço que possibilite sigilo profissional da entrevista, um espaço acolher, confortável e privativo possibilitando que o usuário sintam-se confortável em relatar o motivo pelo qual buscou atendimento (MOREIRA, TORRENTÉ e JUCÁ p 1126, 2018).

A terceira questão abordada no questionário foi “qual a ferramenta mais importante durante o acolhimento e por quê?” a mesma relata que “o acolhimento é uma postura ética que implica na escuta do usuário em suas queixas, no reconhecimento do seu protagonismo no processo de saúde e adoecimento, e na responsabilização pela resolução, com ativação de redes de compartilhamento de saberes. é de extrema importância ter um olhar amplo para o que precisa ser feito no acolhimento, e até mesmo acionar outros pontos da rede se necessário”.

Segundo Branco e Barbosa (2017):

O acolhimento poderia estabelecer relações de proximidade entre o profissional/usuário, onde a escuta deveria estar presente, e de modo que possa transformar o usuário em um co-responsável por sua saúde possibilitando, assim, sua autonomia e cidadania” (BRANCO e BARBOSA p 7, 2017).

Para a realização de um acolhimento eficiente é necessário que o profissional em questão tenha um compromisso com o usuário e sua singularidade, é importante que durante esse processo o mesmo tenha ética profissional, escuta qualificada para captar informações necessárias para posteriormente traçar formas de tratamento para este usuário e através da escuta humanizada é possível que o

profissional estabeleça uma relação de confiança com o mesmo (MOREIRA, TORRENTÉ e JUCÁ, 2018).

A última questão apontada foi “Existe dificuldade durante o acolhimento? Se sim, quais?” a psicóloga respondeu que as dificuldades encontradas são “de adesão ao tratamento proposto, suporte da família, compromisso com o tratamento”.

O acolhimento é um reorganizador do processo de trabalho, sendo assim é necessário que o serviço sempre esteja reformulando essa forma de acolher para assim propiciar maior resultabilidade dos problemas apresentados pelo paciente. Os usuários buscam o serviço que tal intuito, que o serviço possa auxiliá-lo a resolver as questões que estão te afetando (ROMANINI, GUARESCHI e ROSO, 2017).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da elaboração deste trabalho pode-se perceber que o acolhimento é um instrumento essencial no serviço de saúde mental, pois a partir dele pode-se traçar métodos e formas de tratamento de acordo com as necessidades e subjetividade de cada usuário que busca atendimento no serviço.

Podemos concluir que o acolhimento é visto como a porta de entrada para o serviço de saúde, sendo assim se faz necessário que o profissional tenha capacidade para executar o acolhimento, assim para que isso ocorra é necessário que haja capacitação dos profissionais que realizem acolhimento nos serviços de saúde mental.

Percebe-se que os acolhimentos devem ser realizados de maneira a considerar a subjetividade do usuário, proporcionando o sigilo, escuta qualificada, atendimento humanizado e gerando o sentimento de confiança ao usuário e sua família, para que assim este possa se engajar no seu tratamento psicológico e médico.

Por fim podemos concluir que o acolhimento realizado na referida instituição possibilita que família e usuário sintam-se acolhidos e promovam qualidade de vida para os mesmo, pois mediante ao primeiro acolhimento que é possível elaborar seu projeto terapêutico singular.

REFERÊNCIAS

ABIB, Gustavo; HOPPEN, Norberto; HAYASHI JUNIOR, Paulo. Observação participante em estudos de administração da informação no Brasil. **Rev. adm. empres.**, São Paulo , v. 53, n. 6, p. 604-616, Dec. 2013 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75902013000600008&lng=en&nrm=iso>. access on 03 Out. 2022.

AUGUSTO, Cleiclei Albuquerque *et al.* Pesquisa Qualitativa: rigor metodológico no tratamento da teoria dos custos de transação em artigos apresentados nos congressos da Sober (2007-2011). **Rev. Econ. Sociol. Rural**, Brasília , v. 51, n. 4, p. 745-764, Dec. 2013. Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010320032013000400007&lng=en&nrm=iso>. access on 03 Out 2022.

BRANCO, Fernanda de Oliveira; BARBOSA, Claudia Waltrick Machado. **A importancia do acolhimento para pacientes do CAPS.** 2017

BRASIL. Ministério da Saúde. Saúde mental no SUS: os Centros de Atenção Psicossocial. Brasília, **Ministério da Saúde**, 2004. Disponível em: <http://www.ccs.saude.gov.br/saude_mental/pdf/sm_sus.pdf>. Acesso em: 03 out. 2022.

COELHO, Vânia Figueiredo. **Acolhimento em saúde mental na unidade básica: uma revisão teórica.** 2010. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Saúde da Família) – Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2010. 31 f. Disponível em: <https://www.nescon.medicina.ufmg.br/biblioteca/imagem/2608.pdf>. Acesso em: 17 out. 2022

FARINHA, Marciana Gonçalves; BRAGA, Tatiana Benevides Magalhães. Sistema único de saúde e a reforma psiquiátrica: desafios e perspectivas. **Rev. abordagem gestalt.**, Goiânia , v. 24, n. 3, p. 366-378, dez. 2018 . Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-68672018000300009&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 04 out. 2022.

GONÇALVES, Alda Martins; SENA, Roseni Rosângela de. A reforma psiquiátrica no Brasil: contextualização e reflexos sobre o cuidado com o doente mental na família. **Revista Latino-Americana de Enfermagem [online]**. 2001, v. 9, n. 2 [Acessado 4 Outubro 2022] , pp. 48-55. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0104-11692001000200007>>.

HIRDES, Alice. A reforma psiquiátrica no Brasil: uma (re) visão. **Ciência & Saúde Coletiva [online]**. 2009, v. 14, n. 1 [Acessado 4 Outubro 2022] , pp. 297-305. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S1413-81232009000100036>>.

LEAL, Bruna Molina; ANTONI, Clarissa De. Os Centros de Atenção Psicossocial (CAPS): estruturação, interdisciplinaridade e intersetorialidade. **Aletheia**, Canoas , n. 40, p. 87-101, abr. 2013 . Disponível em

<http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-03942013000100008&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 04 out. 2022.

LISBÔA, Gabrielle Leite Pacheco; BRÊDA, Mércia Zeviani; ALBUQUERQUE, Maria Cícera dos Santos de. **Concepções e práticas de acolhimento aos familiares na atenção psicossocial especializada em álcool e outras drogas**. Revista da Rede de Enfermagem do Nordeste. Fortaleza, vol. 15, núm. 2, p. 264-272, 2014. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/3240/324031263011.pdf>. Acesso em: 04 Out. 2022.

LOBOSQUE, A. M. **Experiências da loucura**. Rio de Janeiro: Garamond, 2001.

MIELKE, Fernanda Barreto *et al.* O cuidado em saúde mental no CAPS no entendimento dos profissionais. **Ciência & Saúde Coletiva [online]**. 2009, v. 14, n. 1 [Acessado 4 Outubro 2022], pp. 159-164. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S1413-81232009000100021>>.

MOREIRA, Carolina Pinheiro; TORRENTÉ, Mônica de Oliveira Nunes de; JUCÁ, Vlândia Jamile dos Santos. Análise do processo de acolhimento em um Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil: considerações de uma investigação etnográfica. **Interface - Comunicação, Saúde, Educação [online]**. 2018, v. 22, n. 67 [Acessado 7 Novembro 2022], pp. 1123-1134. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1807-57622017.0500>>.

OLIVEIRA, Aracelly Castelo Branco; MIRANDA, Lilian. Práticas clínicas e o cuidado possível no CAPSi: perspectivas de uma equipe interdisciplinar. **Contextos Clínic**, São Leopoldo, v. 8, n. 1, p. 99-112, jun. 2015. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-34822015000100011&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 04 out. 2022.

OLIVEIRA, Marcele Colares; PONTE, Vera Maria Rodrigues; Barbosa João Victor Bezerra. **Metodologias de pesquisa adotadas nos estudos sobre Balanced scorecard**. 2006.

ROMANINI, Moises; GUARESCHI, Pedrinho Arcides; ROSO, Adriane. O conceito de acolhimento em ato: reflexões a partir dos encontros com usuários e profissionais da rede. **Saúde em Debate [online]**. 2017, v. 41, n. 113 [Acessado 7 Novembro 2022], pp. 486-499. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/0103-1104201711311>>.

SILVA, Tays Aparecida da; PAULA, José Dionisio de; ARAÚJO, Ronaldo Chicre. Centro de Atenção Psicossocial (CAPS): ações desenvolvidas em município de Minas Gerais, Brasil. **Revista Latinoamericana de Psicopatologia Fundamental [online]**. 2018, v. 21, n. 2 [Acessado 4 Outubro 2022], pp. 346-363. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1415-4714.2018v21n2p346.8>>.