



Expectativas de usuários sobre a prática de enfermeiros de um Centro de Atenção Psicossocial*

Users' expectations about the practice of nurses in a Psychosocial Care Center

Débora Biffi¹, Cintia Nasi²

Objetivo: compreender as expectativas de usuários sobre as práticas de enfermeiros de um Centro de Atenção Psicossocial Álcool e outras Drogas. **Métodos:** estudo qualitativo, que utilizou o referencial teórico-metodológico da sociologia fenomenológica. Desenvolvido em um Centro de Atenção Psicossocial Álcool e outras Drogas, em que foram entrevistados 15 usuários. **Resultados:** através desta pesquisa vislumbramos as expectativas dos usuários sobre os enfermeiros envolvidos em seus tratamentos, sendo possível constatar que os usuários consideravam os enfermeiros parte fundamental do processo terapêutico. Os usuários demonstraram que a relação de vínculo que surge entre eles e os enfermeiros é uma maneira de fortalecer e potencializar o seu envolvimento com o tratamento. **Conclusão:** os usuários demonstraram expectativa da criação de vínculo de confiança com os enfermeiros, considerando-os como profissionais capazes de oferecer assistência, orientações e contingência para medos e angústias.

Descritores: Saúde Mental; Enfermagem; Usuários de Drogas.

Objective: to understand users' expectations about the practices of nurses from a Psychosocial Care Center, Alcohol, and Other Drugs. **Methods:** this is a qualitative study that used the theoretical-methodological reference of phenomenological sociology. It was developed in a Psychosocial Care Center, Alcohol and other Drugs, in which 15 users were interviewed. **Results:** through this research, it was seen the expectations of the users about the nurses involved in their treatments, and it is possible to verify that they considered the nurses a fundamental part of the therapeutic process. Users have shown that the bonding relationship between them and the nurses is a way to strengthen and empower their involvement with the treatment. **Conclusion:** the users demonstrated that they have the expectation of creating a bond of trust with the nurses, considering them as professionals able to offer assistance, guidance, and contingency for fears and anxieties.

Descriptors: Mental Health; Nursing; Drug Users.

*Extraído da dissertação "Centro de Atenção Psicossocial Álcool e outras Drogas sob a ótica do usuário: subsídios para a qualificação da consulta de enfermagem", Universidade do Vale do Rio dos Sinos, 2014.

¹Universidade do Vale do Rios dos Sinos. Porto Alegre, RS, Brasil.

²Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre. Porto Alegre, RS, Brasil.

Autor correspondente: Débora Biffi

Av. Protásio Alves, 7355 - Petrópolis, CEP: 91310-003. Porto Alegre, RS, Brasil. E-mail: biffidebora@yahoo.com.br

Introdução

O Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas é uma unidade de atendimento e acompanhamento em saúde mental, com equipe multiprofissional composta por médico, enfermeiro, psicólogo, terapeuta ocupacional assistente social, técnicos de enfermagem, dentre outros profissionais que realizam atendimentos individuais, em grupos e visitas domiciliares⁽¹⁾. Essa modalidade de serviço destaca-se pelo atendimento especializado a pessoas que fazem uso, abuso e dependência prejudicial de substâncias, realizando o acompanhamento clínico, propiciando a reinserção do usuário na sociedade e incentivando a reconstrução da sua autonomia⁽²⁾.

Neste sentido, torna-se indispensável que os usuários sintam-se parte desse processo e acolhidos pela equipe de profissionais do serviço de saúde. Compreender as expectativas dos usuários quanto ao tratamento oferecido pela equipe do Centro de Atenção Psicossocial álcool e outras drogas, especialmente quanto aos enfermeiros, possibilita maior entendimento de suas percepções e análise do atendimento prestado a partir das necessidades expressas pelos usuários.

Observar e analisar as relações dos usuários, familiares e tratamento tornam-se indispensáveis para compreender a evolução e adaptação histórica da saúde mental no Brasil. Logo, com objetivo de disponibilizar melhor assistência ao usuário, é imprescindível dar vez e voz a eles, para que se expressem sobre a atenção prestada e a maneira que veem esta atenção, contribuindo para a qualificação da assistência nos Centros de Atenção Psicossocial.

Ao observar a singularidade do processo terapêutico que os usuários do Centro de Atenção Psicossocial álcool e outras drogas encontram-se inseridos, surgiu o questionamento inerente a esta pesquisa: quais as expectativas que os usuários de um Centro de Atenção Psicossocial álcool e outras drogas, possuem quanto às práticas desenvolvidas por enfermeiros desse serviço? Assim, dar voz as vivências dos usuá-

rios possibilita ampliar as abordagens de cuidados, fortalecendo as condutas, experiências e práticas dos profissionais da enfermagem.

Este estudo torna-se relevante, diante da construção e consolidação dos serviços substitutivos, como os Centros de Atenção Psicossocial e da exigência de se disponibilizar maior atenção às necessidades pontuadas pelos próprios usuários. Além disso, é fundamental que a enfermagem, nestes serviços, desenvolva habilidades e instrumentos para qualificação da sua prática profissional. O objetivo desta pesquisa foi compreender as expectativas de usuários sobre as práticas de enfermeiros de um Centro de Atenção Psicossocial Álcool e outras Drogas

Métodos

Este estudo qualitativo, utilizou o referencial teórico-metodológico da sociologia fenomenológica, foi realizado no Centro de Atenção Psicossocial álcool e outras drogas III, ligado ao Grupo Hospitalar Conceição do município de Porto Alegre, estado do Rio Grande do Sul, Brasil. Os participantes do estudo foram 15 usuários em tratamento no serviço, os quais foram escolhidos por conveniência. A amostra por conveniência envolve o uso das pessoas mais convenientemente disponíveis como participantes⁽³⁾. Posteriormente, as entrevistas foram agendadas de acordo com a disponibilidade do usuário, sendo que as entrevistas foram realizadas, no próprio Centro de Atenção Psicossocial. A equipe de funcionários do Centro de Atenção Psicossocial auxiliou no convite aos usuários e na abordagem dos mesmos. Os critérios de inclusão utilizados para coleta das informações foram: usuários em tratamento no serviço, com idade superior a 18 anos, que estivessem em tratamento há pelo menos três meses. Os critérios de exclusão adotados foram: usuários com agudização dos sintomas que dificultassem a comunicação verbal no momento da entrevista, como usuários em agitação psicomotora e grave síndrome de abstinência.

A coleta das informações iniciou com uma

caracterização dos usuários e a entrevista fenomenológica, com roteiro semiestruturado, no qual as questões orientadoras foram: 1) Me fale como é o seu atendimento aqui no Centro de Atenção Psicossocial. 2) Me fale o que você espera do profissionais enfermeiro durante seu tratamento. As entrevistas foram gravadas por meio de um gravador de voz digital e, posteriormente, transcritas na íntegra com mínimas interferências da entrevistadora.

As informações coletadas foram submetidas à análise fenomenológica, conforme indicação de pesquisadores da fenomenologia social, por meio dos seguintes passos⁽⁴⁻⁵⁾: 1) realizar a leitura e releituras dos conteúdos das falas com objetivo de obter a essência dos significados das interpretações dos usuários sobre o seu tratamento; 2) identificar trechos das falas que representem a percepção sobre a prática do enfermeiro oferecida aos usuários no Centro de Atenção Psicossocial álcool e outras drogas; 3) agrupar as aspectos em comum das unidades de significado, ou seja, as convergências que possibilitem o emergir das categorias concretas acerca das expectativas dos usuários sobre as práticas dos enfermeiros. Na apresentação dos resultados e discussão das categorias temáticas, priorizou-se a utilização de referencial da área da saúde mental e do referencial de Alfred Schutz.

O estudo respeitou as exigências formais contidas nas normas nacionais e internacionais regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos.

Resultados

Expectativas dos usuários quanto aos enfermeiros do Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Outras Drogas

Os usuários do Centro de Atenção Psicossocial álcool e outras drogas, participantes deste estudo, relataram sobre as expectativas quanto às práticas desenvolvidos pelos enfermeiros do serviço. *Aí, eles podem conversar mais conosco, tipo para nós poder contar a nossa história sabe não é, às vezes, a gente tem as recaídas, aí eles podiam conversar mais. Me orientar, se caso ver que eu estou mal, se eu pedir, se*

eles veem que eu estou bem doente mesmo, eu peço um acolhimento (E01). O enfermeiro tem conhecimento de tudo para ser um médico é pouca coisa e se dependesse de mim, nota dez pra eles, porque eles cuidam de nós, querem saber e tal, podem falar de coisa que a gente não sabe sobre o nosso problema (E02).

Os usuários percebem como é de suma importância a presença do enfermeiro durante o processo terapêutico, estando inseridos nos grupos, atividade e atendimentos individuais, exercendo o papel de comunicador, intermediando as relações familiares e, principalmente, demonstrando apoio ao usuário durante o tratamento. *Eu acho que quando a pessoa escolhe a profissão de enfermeiro, eles têm que gostar de pessoas, então, eu sempre esperei disso dos enfermeiros, tratar a gente assim, com certo carinho, assim com certa compreensão (E04). Eu acho que se o enfermeiro conversasse mais, tivesse esse vínculo maior com o enfermeiro, sabe, sobre a medicação. Cuidasse um pouco mais do comportamento dos pacientes, não ficasse tão frios, tão isolados, às vezes, na cadeirinha deles do computador e dessem uma olhada de vez em quando assim, ver quem é que está quase recaído, não está tomando medicação (E08).*

Apesar dos usuários referirem satisfação com relação ao tratamento dos enfermeiros, há usuários que pontuavam sentirem a necessidade de que os enfermeiros dispusessem de maior tempo para escuta/conversa com os mesmos. Assim, os usuários acreditam que os enfermeiros são capazes de colaborar, através de conversas e momentos de escuta, com o alívio de sintomas negativos que surgem durante o processo terapêutico, reconheciam os enfermeiros como profissionais dotados de saberes capazes de prestar orientações pertinentes ao seu momento de sofrimento e angústia: *A função dos enfermeiros, sim. Eles têm que colocar ordem no local, tem que cuidar dos pacientes, agendar as coisas, é puxado. Se eles tivessem mais tempo com a gente, ia ser bem bom, para conversar e escutar a gente, tipo estar mais junto. É, teve um, até não está mais aqui, que era meio estúpido. Então já fizeram reunião, ninguém queria mais, daí saiu. (E09). Estão sempre preocupados, conversando, dão os toques, ensinam a gente, abrem os olhos da gente, a gente vê que aquilo ali não é falso, certo. Isso depende de mim, eu também tenho que me ajudar (E14).*

Os usuários entrevistados demonstraram o estabelecimento de vínculo com os profissionais de enfermagem do Centro de Atenção Psicossocial, re-

ferindo-se aos enfermeiros como profissionais que estavam interessados em ajuda-los no tratamento. *O que eu tenho a dizer dos enfermeiros, são muito dedicados mesmo, porque olha eu até me admirei que às vezes a gente pensa que é só pelo salário e não, e tem pessoas que são além do salário, dá mais força, te ajudam* (E03). *Assim, as conversas deles, sempre me botam para frente, eles nos ajudam a organizar as ideias, eles se preocupam com a gente. Está me dando uma fissura, assim de recair. Mas pensa bem, cara, tu estás aqui te tratando, já está alguns dias, já está legal, o corpo continua assim limpo* (E04).

Os usuários também demonstraram confiança no tratamento oferecido pelos profissionais enfermeiros no Centro de Atenção Psicossocial. *A relação entre enfermeiro e paciente é muito importante para um tratamento por qualquer que seja porque tu sente, aqui no CAPS eu sinto a confiança, eu tenho confiança do que eles estão fazendo, do que eles dizem, da maneira que eles agem em relação a tudo, a medicação... da minha vida. Então eu tenho muita confiança no tratamento deles aqui, do corpo de enfermagem em geral, em relação a isso e a atenção que eles dão para gente porque a gente está numa situação difícil, vulnerável, porque está abrindo mão de certos prazeres entre aspas que traz o álcool e a vida lá fora em si, para se curar, pra se tratar, pra melhorar de vida, porque não é uma vida boa* (E05).

Os entrevistados ao referirem-se aos enfermeiros, destacaram relação de confiança, respeito, preocupação com a vida do usuário e aconselhamentos quanto ao tratamento dos usuários. *As enfermeiras querem saber como que tu estás. Como que está a tua casa. Porque elas dizem que a casa da gente também é importante, essas conversas com elas, nossa são muito boas e ajudam um monte. Ela me dá conselhos, porque eu também tenho um problema em casa, porque meu pai é alcólatra, e aí ela pegou e disse pra mim, ela disse: "Aí, traz teu pai pra reunião da família, quem sabe, que ele vai sozinho, daí a gente vai analisando ele, quem sabe até uma ajuda para ele* (E13). *Os enfermeiros tentam falar que a minha mudança teria que ser de dentro para fora, não é só parar e deus. Que eu teria que ter várias modificações, que eu tenho um monte de defeitos ainda e aqui eu estou aprendendo ainda a corrigir esses erros e a importância dos enfermeiros é essa, que eles nos incentivam, que tem enfermeiros que ficam na sua, são mais fechados e tem uns que são mais abertos, brincam com a gente, então acho que isso aí a gente tem que respeitar os dois de qualquer maneira, mas tem enfermeiras aí que são maravilhosas* (E15).

Discussão

Os limites dos resultados deste estudo relacionam-se à investigação com usuários de um serviço específico de saúde mental, sendo que os dados não podem ser generalizados para todos os Centros de Atenção Psicossocial do país. Nesta pesquisa, optou-se pelo método fenomenológico de Alfred Schutz, em que não se buscam generalizações que possam ser transportados para outros cenários, mas compreender as características típicas de determinado grupo social, neste caso, com usuários de um serviço de saúde mental na região Sul do Brasil.

O estudo apresentou sua contribuição com os resultados encontrados na pesquisa ao explicitar as expectativas que os usuários possuem com os enfermeiros do serviço, sendo essas marcadas pela importância do papel terapêutico dos enfermeiros e com a expectativa de criação de vínculo com esses profissionais. Tais características podem pautar a atuação da enfermagem nessa modalidade de serviço, demonstrando a importância da comunicação terapêutica, escuta e criação de vínculo no tratamento de usuários de álcool e outras drogas.

Na Sociologia Fenomenológica, fundamentou-se uma sociologia do conhecimento, que parte do senso comum da vida cotidiana e dos processos cognitivos através dos quais é estabelecida e aplicada, considerando a intersubjetividade como um dado inserido no mundo social sobre o qual se ergue qualquer atividade. Para compreensão dos fenômenos sociais, é necessário apreendê-los pelo código das motivações humanas, dos fins e meios, do planejamento, enfim, das categorias da ação humana⁽⁶⁾.

Desse modo, as motivações humanas são caracterizadas por grupos de fatores interligados e originados das personalidades, que irão definir a conduta de cada um em determinado momento. Esses fatores por estarem interligados, quando entram em ação, envolvendo a personalidade, as culturas, as experiências como um todo, passam a demonstrar um comportamento motivacional, em que o indivíduo utiliza

de sentimentos, instintos e experiências vividas, na busca uma determinada meta⁽⁷⁾. A ação é interpretada pelo sujeito a partir de seus motivos existenciais, derivados das suas vivências. As motivações relacionadas ao alcance de objetivos, expectativas e projetos são os motivos para e aqueles ligados ao estoque de conhecimentos e nas experiências dos sujeitos são denominados motivos⁽⁸⁾.

Os usuários possuíam a motivação, a expectativa de desenvolver uma comunicação terapêutica com os enfermeiros do serviço. A comunicação para o profissional enfermeiro não é um fenômeno constante, mas é formado por uma rede articulada de informações e relações pessoais, familiares e institucionais que se interligam e retroalimentam⁽⁹⁾. Nesta, os usuários transmitem medos e preocupações, e a enfermeira, por sua vez, absorve tais informações e transmite novas ao usuário, com discrição e delicadeza, respeitando o vínculo existente entre os dois. Assim, a comunicação eficaz requer compreensão do usuário e de suas experiências, bem como habilidades e intenções sinceras de ambas as partes, usuário/enfermeira, para que haja compreensão do fenômeno vivido⁽¹⁰⁾.

Neste sentido, como a comunicação é um fenômeno indissociável da assistência de enfermagem para qualquer atendimento ao usuário, estes atribuem diretamente ao enfermeiro e a característica de comunicador. Os usuários perceberam a importância da presença do enfermeiro durante o processo terapêutico, estando estes inseridos nos grupos, atividades e atendimentos individuais, exercendo o papel de comunicador, intermediando as relações familiares e, principalmente, demonstrando apoio ao usuário durante o tratamento.

Cada usuário interpreta, durante a sua existência, o mundo inserido em uma ótica onde os próprios interesses, motivos, desejos, compromissos ideológicos e religiosos são tidos como verdade. Porém, a realidade como essas formas se manifestam no cotidiano, depende da somatória de experiências que o usuário constrói no desenvolvimento da sua existência maciça, agregando valores a essas experiências⁽¹¹⁾. Os usuá-

ários demonstraram a manifestação da sua motivação, exteriorizando suas intenções quanto ao que esperam dos enfermeiros do serviço.

Quanto à escuta disponibilizada pelos enfermeiros no serviço, os usuários pontuaram que sentiam a necessidade de que os enfermeiros dispusessem de maior tempo para escuta/conversa com os mesmos. Desta forma, a fenomenologia social revela-se como nova possibilidade de pensar, reestruturar e praticar as ações dos cuidados dispensados pela enfermagem, estabelecendo como ponto de partida as relações sociais criadas no mundo da vida, ou seja, dando voz às experiências e vivências de cada usuário⁽¹¹⁾.

A Enfermagem é uma ciência humana, constituída por pessoas e por suas experiências, assim o enfermeiro, além de executar e garantir uma assistência de enfermagem humanizada e fundamentada em conhecimentos científicos para seus clientes, é também um comunicador e facilitador dos processos terapêuticos⁽¹⁰⁾. O enfermeiro ao se apoderar da comunicação, especialmente da escuta, como ferramenta indispensável para o desenvolvimento de seu trabalho, é capaz de garantir assistência individualizada, eficaz, e fortalecerá a adesão e a satisfação do usuário.

A escuta é uma das habilidades inerentes aos seres humanos, sendo comum a concepção da escuta como apenas o ouvir, levando a acreditar que a escuta é uma atividade apenas instintiva. Destaca-se que a escuta é uma ferramenta essencial para que o usuário seja atendido na perspectiva do cuidado como ação integral, sendo que essa acessa o campo humano subjetivo, já que para o sujeito em sofrimento, pode significar a resolução de problemas, disponibilidade, compreensão, confiança e respeito⁽¹²⁾.

Acredita-se que o cuidar é a essência da enfermagem, cuidado que vem permeado de valores que visam o respeito e o amor ao próximo. A prioridade da enfermagem sempre será promover a saúde e o bem-estar do usuário, indiferente do serviço onde este cuidado está sendo desenvolvido. O processo de desenvolvimento do cuidado humanizado busca um atendimento qualificado em saúde de forma integral,

que possibilite uma escuta adequando e uma expansão da ótica do cuidado⁽¹¹⁾.

O uso de drogas é considerado um problema crescente de saúde pública, que apresenta repercussões na família, nos padrões culturais e na economia. A enfermagem ocupa um lugar de destaque na atenção aos usuários de álcool e outras drogas, dada as próprias características de cuidado da profissão e pela proximidade que possui com as famílias. Assim, as atitudes das enfermeiras, como a comunicação terapêutica, podem repercutir na qualidade dos cuidados prestados a esses usuários⁽¹³⁾.

Os usuários apontaram o estabelecimento de vínculo que possuem com os enfermeiros do serviço, sendo que esse contribui em seu tratamento. As relações humanas têm início com o estabelecimento de vínculo que possibilita constituição do processo de confiança. A construção do vínculo em saúde é dependente do modo como as equipes de saúde tornam-se parte fundamental do processo terapêutico dos usuários inserido nos serviços de saúde de um determinado grupo. Além disso, o vínculo dos usuários com os serviços de saúde necessita do estabelecimento de fortes laços interpessoais que representem a mutualidade existente entre os profissionais de saúde e os usuários⁽¹⁴⁾.

Um dos fatores que age como facilitador fundamental para criação de vínculos na enfermagem é o poder de se comunicar. A comunicação surge para enfermagem como ferramenta básica para o desenvolvimento do cuidado, ela está presente nas ações desenvolvidas com os usuários, seja para prestar orientação, apoiando, confortando ou atendendo as necessidades básicas. Deste modo, utilizando a comunicação como ferramenta básica, o enfermeiro é capaz de compreender de modo significativo as necessidades dos usuários e prestar acolhimento, escuta e assistência mais efetiva do desenvolvimento do cuidado⁽¹⁵⁻¹⁶⁾.

Quanto ao acolhimento, destaca-se que a partir desse são criados momentos de escuta, desenvolvimento de um relacionamento social e a possibilidade de uma atenção individualizada, conforme as necessi-

dades dos usuários. É possível observar que os usuários do estudo relataram a importância dada por eles para as relações interpessoais e para os momentos de conversas com os profissionais enfermeiros. O acolhimento busca promover a mudança do processo de trabalho de forma a atender a todos os que procuram os serviços de saúde, visando as necessidades de saúde dos usuários. Propõe um redirecionamento das ações, promovendo a integração de saberes e práticas, ampliando sua resolubilidade⁽¹⁷⁾.

O ato de prestar cuidado a outras pessoas inclui a realização de procedimentos técnicos baseados em atitudes norteadas por princípios humanizados, entre eles o respeito ao usuário. Podemos afirmar que a prestação de assistência voltada ao cuidado, está ligada diretamente pela formação profissional, pessoal, pela personalidade do cuidador e do usuário, estas adquiridas através das vivências, das experiências e das crenças culturais⁽¹⁷⁾. Independentemente do tipo de assistência desenvolvida pelos enfermeiros em qualquer serviço de saúde é fundamental que os mesmos demonstrem empatia pelo sofrimento do usuário, isto proporciona maior entrega por parte dos usuários, o que reduz o número de abandono dos tratamentos.

O processo terapêutico proveniente da comunicação entre enfermeiro/usuário é denominado comunicação terapêutica, esta possui a finalidade de compreender, identificar e atender às necessidades de saúde do usuário, contribuindo, assim, para prestação da assistência personalizada, melhorando a prática de enfermagem. Quando criamos oportunidades para o desenvolvimento da aprendizagem e reforçamos as relações interpessoais, despertamos nos usuários sentimentos de confiança, permitindo que eles se sintam acolhidos, satisfeitos e seguros⁽¹⁵⁾.

O termo confiança, referido pelos usuários, sugere o processo resultante da percepção individual do usuário relativo à prestação de assistência, de cuidado por um determinado enfermeiro. Então, ao personalizar os cuidados, assumimos, de modo particular e de relevância, um momento de trocas, favorecendo o empoderamento de usuário sobre seu estado⁽¹⁶⁾. Os

usuários do estudo demonstram que o confiar deles é relativo, variável e pessoal. A confiança não é sempre atribuída ao mesmo profissional de enfermagem, pois é levado em conta para construção desta confiança, as particularidades de cada usuário, a empatia desenvolvida durante o acolhimento inicial e as vivências de cada sujeito envolvido.

A formulação da relação de confiança é um processo interativo, em que os enfermeiros e usuários são atores aliados para esta construção. O enfermeiro possui papel importante para o desenvolvimento desta confiança, pois representa a ferramenta básica deste instrumento terapêutico na relação de cuidar, sendo imprescindível que seja desempenhado de forma competente, alicerçando suas ações em conhecimentos éticos, científicos e técnicos⁽¹⁵⁾. Os usuários, apesar de terem dado muita importância às relações interpessoais, estão atentos e são críticos quanto ao nível de conhecimento e comprometimento dos enfermeiros, sendo indispensável à atualização constante, para fornecer suporte às terapias individuais e em grupos desenvolvidas pelo serviço, unindo estas a realidade de cada usuário.

Considera-se que ao utilizar as relações interpessoais como ferramenta privilegiada para o desenvolvimento do trabalho, os enfermeiros devem buscar métodos permanentes e diferenciados para desenvolvimento do aperfeiçoamento de suas habilidades. A confiança é formada por ligações sensíveis e a limitação pode tornar essas relações impessoais distantes e conflituosas, dificultando a efetividade dos processos terapêuticos e o fortalecimento dos laços⁽¹⁸⁾.

Conclusão

Os usuários demonstraram que possuíam expectativa de relação de confiança com o profissional enfermeiro, e passavam a ver este profissional como alguém capaz de lhe fornecer, além da assistência e orientações necessárias, um lugar seguro para medos e angústias comuns ao tratamento do abuso e dependência de álcool e outras drogas.

Colaborações

Biffi D e Nasi C contribuíram na concepção do projeto, análise, interpretação dos dados, redação do artigo e revisão crítica relevante do conteúdo intelectual e aprovação da versão final a ser publicada.

Referências

1. Monteiro CFS, Fé LCM, Moreira MAC, Albuquerque IEM, Silva MG, Passamani MG. Perfil socio-demográfico e adesão ao tratamento de dependentes de álcool em CAPS-ad do Piauí. *Esc Anna Nery*. 2011; 15(1):90-5.
2. Araújo NB, Marcon SR, Silva NG, Oliveira JRT. Perfil clínico e sociodemográfico de adolescentes que permaneceram e não permaneceram no tratamento em um CAPS-ad de Cuiabá/MT. *J Bras Psiquiatr*. 2012; 61(4):227-34.
3. Polit DF, Beck CT. Fundamentos de pesquisa em enfermagem: avaliação de evidências para a prática da enfermagem. Porto Alegre: Artmed; 2011.
4. Macedo S, Caldas MT. Uma análise crítica sobre técnicas de pesquisa fenomenológica utilizadas em Psicologia Clínica. *Rev NUFEN [Internet]*. 2011 [citado 2016 jul. 14];3(1):3-16. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/estpsi/v28n2/03.pdf>
5. Branco PC. Diálogo entre análise de conteúdo e método fenomenológico empírico: percursos históricos e metodológicos. *Rev Abordagem Gestalt [Internet]*. 2014 [citado 2016 jan. 27];20(2):189-97. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rag/v20n2/v20n2a06.pdf>
6. Zeferino MT, Carraro TE. Alfred Schütz: from theoretical-philosophical framework to the methodological principals of phenomenological research. *Texto Contexto Enferm*. 2013; 22(3):826-34.
7. Bezerra FD, Andrade MFC, Andrade JSA, Vieira MJ, Pimente D. Motivação da equipe e estratégias motivacionais adotadas pelo enfermeiro. *Rev Bras Enferm*. 2010; 63(1):33-7.

8. Jesus MCP, Capalbo C, Merighi MAB, Oliveira DMO, Tocantins FR, Rodrigues BMRD, et al. The social phenomenology of Alfred Schütz and its contribution for the nursing. *Rev Esc Enferm USP*. 2013; 47(3):736-41.
9. Martinez EA, Tocantins FR, Souza SR. As especificidades da comunicação na assistência de enfermagem à criança. *Rev Gaúcha Enferm*. 2013; 34(1):33-44.
10. Kourkouta L, Papathanasiou IV. Communication in nursing practice. *Mater Soc Med [Internet]*. 2014 [cited 2016 Aug. 29];26(1):65-7. Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3990376/>
11. Mongiovi VG, Anjos RCCBL, Soares SBH, Lago-Falcão TM. Reflexões conceituais sobre humanização da saúde: concepção de enfermeiros de Unidades de Terapia Intensiva. *Rev Bras Enferm*. 2014; 67(2):306-11.
12. Maynard WHC, Albuquerque MCS, Brêda MZ, Jorge JS. Qualified listening and embracement in psychosocial care. *Acta Paul Enferm*. 2014; 27(4):300-4.
13. Jesús MM, Daniel HS, Elena SÁ, Francisco CA. Impacto de las actitudes de las enfermeras en la calidad de los cuidados en drogodependientes. *Index Enferm*. 2012; 21(4):214-8.
14. Garuzi M, Achitti MCO, Sato CA, Rocha SA, Spagnuolo RS. Acolhimento na Estratégia Saúde da Família: revisão integrativa. *Rev Panam Salud Publica*. 2014; 35(2):144-9.
15. Pontes AC, Leitão IMTA, Ramos IC. Comunicação terapêutica em Enfermagem: instrumento essencial do cuidado. *Rev Bras Enferm*. 2011; 61(3):312-8.
16. Lourenço C, Pinto A, Pereira C, Fonseca C, Nunes I, Almeida MP, et al. Confiança versus desconfiança na relação de cuidar: confiança enfermeiro-cliente, um conceito em construção no CHLN-HPV. *Rev Pensar Enferm [Internet]*. 2011 [citado 2016 mai. 11]; 15(2):3-13. Disponível em: http://pensarenfermagem.esel.pt_2sem_3_13.pdf
17. Minoia NP, Minozzo F. Acolhimento em saúde mental: operando mudanças na Atenção Primária à Saúde. *Psicol Cienc Prof*. 2015; 35(4):1340-9.
18. Formozo GA, Oliveira DC, Costa TL, Gomes AMT. As relações interpessoais no cuidado em saúde: uma aproximação ao problema. *Rev Enferm UERJ*. 2012; 209(1):124-7.