

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

NICOLE ALVES QUICHABEIRA

PERCEPÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE OS CENTROS DE ATENÇÃO
PSICOSSOCIAL EM CURITIBA: UM ESTUDO COM BASE NAS DEMANDAS DA
CENTRAL 156

CURITIBA

2024

NICOLE ALVES QUICHABEIRA

PERCEPÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE OS CENTROS DE ATENÇÃO
PSICOSSOCIAL EM CURITIBA: UM ESTUDO COM BASE NAS DEMANDAS DA
CENTRAL 156

Trabalho de conclusão apresentado ao curso de graduação em Enfermagem, Setor de Ciências em Saúde, Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Enfermagem.

Orientadora: Prof^ª. Dr^ª. Livia Cozer Montenegro

CURITIBA

2024

TERMO DE APROVAÇÃO

NICOLE ALVES QUICHABEIRA

PERCEPÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE OS CENTROS DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL EM CURITIBA: UM ESTUDO COM BASE NAS DEMANDAS DA CENTRAL 156

Monografia apresentada ao curso de graduação em Enfermagem, Setor de Ciências da Saúde, Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Enfermagem.

Prof(a). Dr(a). Lívia Cozer Montenegro
Departamento de Enfermagem, UFPR

Curitiba, 12 de dezembro de 2024.

RESUMO

Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) caracterizam-se como serviços especializados no atendimento de transtornos mentais e problemas relacionados ao uso abusivo de álcool e substâncias psicoativas. Esses centros oferecem modelos de cuidado mais humanizados e participativos, exigindo dos usuários um vínculo maior e atenção integral. Assim, torna-se fundamental compreender as manifestações realizadas pelos usuários desses serviços, especialmente na Central 156, canal de comunicação disponibilizado pelo município. Este estudo descritivo e exploratório, com abordagem quantitativa, buscou analisar as características das manifestações realizadas pelos usuários dos 13 Centros de Atenção Psicossocial de Curitiba, registradas na Central 156 entre fevereiro e julho de 2024. A análise dos dados foi realizada utilizando o *Software SPSS*, versão 7.0, permitindo uma compreensão detalhada das demandas dos usuários. Os resultados totalizaram 301 manifestações e revelaram que 63,12% destas correspondem a reclamações, sendo 48,17% delas relacionadas ao atendimento profissional, com maior frequência (21,59%) na regional Boa Vista. Observou-se ainda que 95,35% das manifestações foram realizadas por meio de ligações telefônicas, demonstrando a importância desse canal de comunicação. Este estudo evidencia o papel essencial da percepção dos usuários para o aprimoramento dos serviços oferecidos nos CAPS. Além disso, reforça a necessidade de fortalecer o controle social, visando garantir um serviço público de saúde mental de qualidade e que atenda efetivamente às necessidades da população. Este projeto foi submetido à apreciação da Plenária Departamental e Comitê Setorial de Pesquisa do Setor de Ciências da Saúde. O estudo envolve dados de domínio público e acesso irrestrito, disponíveis em uma plataforma *online*,

Palavras-chave: Centro de Atenção Psicossocial; Central 156; Satisfação do Paciente; Saúde Mental.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – Divisão do Território de Curitiba em Distrito Sanitários com os respectivos CAPS, Curitiba 2024.

16

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – TIPO DE MANIFESTAÇÕES NO PERÍODO DE FEVEREIRO A JULHO DE 2024	19
TABELA 2 – TEMÁTICA DAS MANIFESTAÇÕES NO PERÍODO DE FEVEREIRO A JULHO DE 2024	19
TABELA 3 – REGIONAIS E SUA RELAÇÃO COM A QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES NO PERÍODO DE FEVEREIRO A JULHO DE 2024	20
TABELA 4 – ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES NO PERÍODO DE FEVEREIRO A JULHO DE 2024	20

LISTA DE ABREVIATURAS OU SIGLAS

CAPS	- Centro de Atenção Psicossocial
FEAS	- Fundação Estatal de Atenção à Saúde
PTS	- Projeto Terapêutico Singular
RAPS	- Rede de Atenção Psicossocial
SPA	- Substância Psicoativa
SUS	- Sistema Único de Saúde
UBS	- Unidade Básica de Saúde
UEP	- Unidade de Estabilização Psiquiátrica
UPA	- Unidade de Pronto Atendimento

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	9
2	OBJETIVOS	11
3	REVISÃO DE LITERATURA	12
3.1	REDE DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL COM FOCO NOS CENTROS DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL	12
3.2	PARTICIPAÇÃO DOS USUÁRIOS NA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE SAÚDE MENTAL	13
3.3	CENTRAL 156 NO MUNICÍPIO DE CURITIBA	14
4	MATERIAL E MÉTODOS	16
5	RESULTADOS	20
6	DISCUSSÃO	22
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	26
	REFERÊNCIAS	27

1 INTRODUÇÃO

Os Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) são unidades que oferecem serviços de saúde específicos de forma gratuita através do Sistema Único de Saúde (SUS). Esses serviços são ofertados por uma equipe multiprofissional e visam o cuidado da saúde mental e social dos pacientes, abrangendo transtornos mentais e transtornos decorrentes do uso prejudicial de álcool e outras drogas (Brasil, 2024).

Articulado com as demais Unidades de Saúde, os CAPS oferecem atendimento em diferentes modalidades, sendo elas o CAPS I, CAPS II, CAPS infantil, CAPS adulto Álcool e Drogas, CAPS III e o CAPS adulto III Álcool e Drogas que oferecem cuidados à crianças, adolescentes e adultos com transtornos mentais e problemas com o abuso de álcool e outras drogas (Brasil, 2024).

Os CAPS foram pensados como estratégia para atender as demandas das áreas de cobertura de cada município, acompanhando os pacientes clinicamente e fazendo sua reinserção social como cidadão, além do auxílio no vínculo familiar e socioeconômico como componente da Rede de Atenção Psicossocial (FEAS, 2024).

A Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) foi estabelecida pela Portaria GM/MS 3.088/2011 no Brasil e acredita que o cuidado da saúde mental se dá através do cumprimento dos direitos humanos, efetivação da equidade, do enfrentamento do preconceito garantindo atendimento a todos e cuidado humanizado e específico segundo o direito de cada pessoa com redução de danos (Dantas *et al*, 2021).

Dessa maneira, a participação dos usuários e suas famílias é estimulada no percurso do tratamento, com abordagem multiprofissional e uma rede de apoio social.

Embora a RAPS estimule a participação do usuário como mecanismo de construção de políticas de saúde mental centradas nas suas necessidades, há canais institucionalizados de participação no qual os usuários e familiares podem manifestar elogios, sugestões, reclamações e denúncias, a fim de ajudar na qualidade dos serviços da RAPS (Brasil, 2024).

Dessa forma, a central 156 é um canal aberto de opiniões sobre os serviços públicos do município de Curitiba da população referente, onde os cidadãos podem reclamar, elogiar, sugerir ou realizar denúncias sobre o atendimento e uso dos serviços públicos. Essa central também tem como objetivo estudar as manifestações dos pacientes para que se possa formar um parâmetro de como está o atendimento nos CAPS, assim, é possível saber o que manter, melhorar ou mudar para que todas as necessidades dos pacientes sejam atendidas da melhor forma (Prefeitura do Município de Curitiba, 2024).

Além disso, a Central 156 propicia um controle social do município de Curitiba, que se refere ao monitoramento, fiscalização e influência das ações do governo, garantindo que as políticas públicas sejam executadas corretamente de acordo com os direitos do cidadão. Isso se desenvolve pela participação ativa da população na gestão pública, que é possível através da plataforma 156 (Brasil, 2024).

Considerando que a central 156 cumpre papel estratégico para reconhecer as demandas dos usuários dos CAPS, questiona-se: **Que manifestações os usuários dos Centros de Atenção Psicossocial no município de Curitiba têm realizado na central 156?**

2 OBJETIVOS

Descrever as características das manifestações dos usuários dos Centros de Atenção Psicossocial no município de Curitiba na Central 156.

3 REVISÃO DE LITERATURA

Visando conhecer e compreender as manifestações dos pacientes dos Centros de Atenção Psicossocial do município de Curitiba através da Central 156, faz-se necessário entender sobre a Rede de Atenção Psicossocial com foco nos Centros de Atenção Psicossocial, a participação dos usuários na qualidade dos serviços de saúde mental e a Central 156 no município de Curitiba.

3.1 REDE DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL COM FOCO NOS CENTROS DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL

Os Centros de Atenção Psicossocial fazem parte da Rede de Atenção Psicossocial, assistência constituída no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS) que objetiva atender pessoas em sofrimento psíquico e com problemas de abuso de álcool e outras drogas pelos estados e municípios do Brasil (Brasil, 2024).

Os CAPS oferecem atendimento em diferentes modalidades, sendo elas o CAPS I, o qual atende todas as faixas etárias que tenham sintomas decorrentes de transtornos mentais ou do uso nocivo do álcool e outras drogas em municípios com mais de 15 mil habitantes. O CAPS II atende a mesma demanda do CAPS I, porém em municípios com mais de 70 mil habitantes. O CAPS i assiste crianças e adolescentes com transtornos mentais e problemas com o abuso de álcool e outras drogas em municípios com mais de 70 mil habitantes. O CAPS ad Álcool e Drogas atende pessoas de todas as faixas etárias com problemas advindos do uso abusivo de álcool e outras drogas em municípios com mais de 70 mil habitantes. O CAPS III assiste pacientes com transtornos mentais e problemas com uso nocivo de álcool e drogas com a particularidade de ofertar atenção contínua em municípios com mais de 150 mil habitantes. Por fim, o CAPS ad III Álcool e Drogas oferece cuidados à crianças, adolescentes e adultos com necessidades de cuidados contínuos (Brasil, 2024).

Nos CAPS são desenvolvidas atividades terapêuticas, individuais e coletivas, visando à reabilitação psicossocial dos usuários. Elas são fundamentais para promover a inclusão social, o cuidado integral e a redução do estigma em relação às pessoas com problemas de saúde mental (Amarante, 2007).

3.2 PARTICIPAÇÃO DOS USUÁRIOS NA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE SAÚDE MENTAL

Os CAPS realizam inúmeros atendimentos pelo Brasil, por todos os estados e municípios. Dessa maneira, o município de Curitiba implantou uma central onde a população pode manifestar suas opiniões sobre o atendimento feito pelos CAPS.

A importância dessa central se mostra através do acolhimento do cidadão e do atendimento adequado feito via internet ou ligação, onde o paciente escolhe ser anônimo ou não e pode falar abertamente com o atendente. Sua declaração pode envolver elogios, denúncias, sugestões e opiniões dos mais abrangentes temas relacionados ao serviço de saúde mental (Prefeitura do Município de Curitiba, 2024).

Com isso, é possível avaliar a qualidade dos serviços ofertados, tendo um panorama de como agir frente às manifestações do público e lidar com suas experiências, perspectivas e necessidades no planejamento, execução e avaliação dos serviços. Isso promove uma abordagem mais centrada no paciente, auxilia na identificação de lacunas e sensibilidades nos cuidados, garante os direitos de equidade e humanização do paciente e possibilita o oferecimento de um suporte mais eficaz às pessoas com sofrimento psíquico e uso abusivo de álcool e outras drogas (Campos *et al*, 2022).

A saúde mental ainda é estigmatizada na atualidade, até o momento há uma dificuldade em compreender, lidar, assistir e inserir socialmente as pessoas que têm transtornos mentais e problemas com abuso de álcool e outras drogas. Dessa maneira, é fundamental ter um *feedback* dos pacientes que utilizam os serviços públicos de assistência à saúde mental, tanto para que possa haver um maior conhecimento na forma como cuidar de alguém portador de um transtorno psicossocial e assim um aprimoramento no atendimento, como também no reconhecimento de conceitos que já são adequados e de qualidade, para perpetuação do cuidado efetivo (Souza; Pereira, 2023).

3.3 CENTRAL 156 NO MUNICÍPIO DE CURITIBA

A Central 156 surgiu em fevereiro de 1984 no município de Curitiba com o objetivo de facilitar o acesso da gestão municipal à população para centralizar e simplificar a comunicação entre os cidadãos e a prefeitura da cidade, promovendo um atendimento eficaz e seguro (A Semana News, 2024).

A implantação da Central visava unir os diversos serviços públicos em um único ponto de atendimento, visto que os cidadãos enfrentavam problemas ao tentar contatar os órgãos da gestão municipal, sendo transferidos de um setor ao outro sem atingir o objetivo de suas ligações. Além de integrar os serviços, a criação da Central objetiva fornecer à população as informações sobre os serviços públicos, disponibilizando uma plataforma onde o usuário possa registrar reclamações, elogios, solicitações, entre outros. Essa iniciativa estava ocorrendo pelo Brasil a fim de promover e melhorar a transparência, a eficiência e a qualidade no atendimento relacionados aos serviços públicos (Câmara Municipal de Curitiba, 2024).

Inicialmente, a Central contava apenas com a ligação telefônica, mas conforme o avanço da tecnologia, seus serviços também começaram a ser ofertados pela internet (em seu *site*), pelo aplicativo para celular e até mesmo através do atendimento presencial em locais específicos de Curitiba (A Semana News, 2024).

Para reforçar o atendimento adequado e eficiente ao usuário, a Central tem como base a facilidade ao acesso, pois não é necessário buscar diferentes departamentos; a agilidade e efetividade, visto que as manifestações são centralizadas, assim, seu monitoramento também; a transparência, a população pode se informar sobre os serviços públicos que fazem uso; e a economia de recursos, visto que centralizando o atendimento, a prefeitura consegue analisar e gerir melhor os recursos disponibilizados para a manutenção dos serviços públicos (Câmara Municipal de Curitiba, 2024).

Além disso, pode-se ter acesso a todas essas manifestações dos usuários, sendo possível analisar e produzir estudos que interpretem as demandas e as manifestações da população do município de Curitiba e, dessa forma, tomar conhecimento sobre quais áreas podem ser melhoradas, mudadas ou realocadas. Sendo assim, a Central 156 desempenha um papel fundamental na comunicação, no manejo entre os cidadãos e os serviços públicos e no controle social, necessários

para garantir os direitos humanos e os direitos básicos de toda a população (Prefeitura do Município de Curitiba, 2024).

4 MATERIAL E MÉTODOS

Este estudo foi baseado em um recorte do projeto original intitulado: “Os efeitos das manifestações dos usuários na central 156 sobre a gestão de serviços de saúde do município de Curitiba”. Portanto, trata-se de um estudo descritivo exploratório, de abordagem quantitativa que ocorreu no período de agosto a setembro de 2024.

A pesquisa quantitativa expressa em valores numéricos dados, sendo necessário o uso de técnicas de análise estatísticas, ou seja, representa em quantidades numéricas o objeto de estudo. A pesquisa descritiva tem como principal objetivo descrever as principais características da população ou do fenômeno do objeto de estudo, além de estabelecer relações entre estas variáveis.

O estudo foi desenvolvido por meio da extração de informações do banco de dados abertos disponível no *site* da Secretaria Municipal de Saúde de Curitiba – Pr. O cenário do estudo foi o banco de dados da Central 156 com relação aos Centros de Atenção Psicossocial do município de Curitiba, que são parte integrante da Rede de Atenção Psicossocial do Sistema Único de Saúde do Brasil.

A conjuntura do estudo foram os CAPS do município de Curitiba disponíveis para análise no banco de dados da Central 156. De acordo com a Rede de Atenção Psicossocial do município de Curitiba, são 13 o número de CAPS, distribuídos da seguinte maneira nas regionais de saúde (Figura 1).

Figura 1: Divisão do Território de Curitiba em Distrito Sanitários com os respectivos CAPS, Curitiba 2024.



Fonte: Elaborado pela Autora

No que tange aos dados da Central de atendimentos 156, disponíveis online, relacionados aos CAPS, vale destacar a importância deste canal institucional como espaço para o cidadão se comunicar com a administração pública da cidade para solicitar informações, serviços municipais e outros atendimentos de maneira segura, eficiente e com qualidade. A central é administrada diretamente pela

Secretaria do Governo Municipal e tem como objetivo promover uma gestão participativa e oferecer um *feedback* à sociedade a respeito dos serviços municipais. As informações coletadas são argumentos potenciais para o gerenciamento e planejamento dos serviços públicos (Curitiba, 2023).

Ainda, a central de atendimentos 156 apresenta uma seção exclusiva relacionada às estatísticas de manifestações e indicadores. Em favor da transparência e cidadania participativa, a seção comporta um portal de dados abertos com informações e dados governamentais de domínio público para livre utilização para produção de novas informações (Curitiba, 2023).

Uma das bases de dados disponíveis diz respeito às solicitações geradas na central com todas as demandas direcionadas às Secretarias e Órgãos da administração municipal. Dessa maneira, será objeto deste estudo, a base de dados referente às manifestações dos usuários sobre os CAPS da cidade de Curitiba.

Os dados serão coletados diretamente do endereço *online* da central de atendimentos 156 da Prefeitura de Curitiba com referência ao período de (06) seis meses, fevereiro a julho de 2024, devido ser o dado disponível no momento da pesquisa.

O banco de dados apresenta variáveis referente a data da manifestação, tipo de manifestação, tema relacionado à manifestação/subdivisão, e a regional ligada à instituição. Entretanto, para este estudo, serão analisados a quantidade e tipos de manifestações referentes aos CAPS a saber: sugestão, elogio, reclamação, solicitação ou denúncia e os temas mais apontados nas manifestações.

Após a busca dos dados foi realizado o download da planilha excel referente a todos os meses da pesquisa. Em seguida, cada planilha foi submetida a aplicação de filtros do próprio excel. Após identificar de forma inicial os tipos de manifestações dos usuários foi realizada a codificação desses dados os quais foram exportados para análise no *Software* SPSS versão 7.0.

A análise e organização dos dados foi realizada por meio da descrição das variáveis com as medidas de tendência central (média e mediana) e de dispersão (desvio-padrão e intervalos interquartis), além da apresentação de frequências absolutas (n) e relativas (%).

Quanto aos aspectos éticos da pesquisa, o projeto foi submetido à apreciação da Plenária Departamental e Comitê Setorial de Pesquisa do Setor de Ciências da Saúde. Destaca-se que por envolver dados de domínio público e acesso irrestrito, disponíveis em uma plataforma *online*, o projeto não se enquadra nas recomendações da Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde.

Dessa maneira, o projeto seguiu as exigências da Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011 que regula o acesso à informação, assegurando os princípios básicos da administração pública com relação ao acesso à informação, como também com as regras de utilização do banco de dados proposto pela Prefeitura Municipal de Curitiba (Brasil, 2011).

Ressalta-se que o acesso aos dados teve como finalidade específica promover melhorias de informações sobre as manifestações realizadas pelos cidadãos a respeito dos CAPS do município de Curitiba.

5 RESULTADOS

Os dados obtidos no site da Central 156 de Curitiba no período de fevereiro a julho de 2024, permitiu observar que foram recebidas um total de 301 manifestações. Dessas, o maior número de registros ocorreu referente às reclamações (190), seguida de elogios (76), conforme a Tabela 1.

Tabela 1. Tipo de manifestações no período de fevereiro a julho de 2024, Curitiba - PR.

Tipo	Frequência	Porcentagem
Denúncia	1	0,33
Elogio	76	25,25
Reclamação	190	63,12
Solicitação	33	10,96
Sugestão	1	0,33
Total	301	100,00

FONTE: Elaborado pela autora, 2024.

Com relação à temática da manifestação, a maioria está relacionada aos Recursos Humanos - atendimento do profissional (145), seguido do fluxo de atendimento (58) de acordo com a Tabela 2.

Tabela 2. Temática das manifestações no período de fevereiro a julho de 2024, Curitiba - PR.

Temática	Frequência	Porcentagem
Agendamento de acolhimento	10	3,32
Demora de atendimento	2	0,66
Fluxo de atendimento	58	19,27
Outros	22	7,31
Recursos humanos - Alteração de profissional	4	1,33
Recursos humanos - Atendimento profissional	145	48,17
Recursos humanos - Falta de profissional	1	0,33
Recursos humanos - Outros	5	1,66
Recursos humanos - Recusa de atendimento	10	3,32
Recursos materiais - Higiene e limpeza	1	0,33
Recursos materiais - Linha telefônica	38	12,62
Recursos materiais - Medicamentos	1	0,33
Recursos materiais - Outros	4	1,33
Total	301	100,00

FONTE: Elaborado pela autora, 2024.

Referente à regional que apresentou maior número de manifestações relacionadas aos CAPS, constatou-se que a regional Boa Vista apresentou 69 manifestações. Já a regional Pinheirinho apresentou o menor número de manifestações (11) relacionadas às outras regionais (Tabela 3).

Tabela 3. Regionais e sua relação com a quantidade de manifestações no período de fevereiro a julho de 2024, Curitiba - PR.

Regional	Frequência	Porcentagem
Unidade Regional Bairro Novo	17	5,65
Unidade Regional Boa Vista	69	21,59
Unidade Regional Boqueirão	36	11,96
Unidade Regional Cajuru	39	12,96
Unidade Regional CIC	15	4,98
Unidade Regional Pinheirinho	11	3,65
Unidade Regional Portão	39	12,96
Unidade Regional Santa Felicidade	49	16,28
Unidade Regional Tatuquara	30	9,97
Total	301	100,00

FONTE: Elaborado pela autora, 2024.

Dentre o total de manifestações realizadas no período do estudo, foi possível identificar que a maioria ocorreu via telefone, o que corresponde à quantidade de 287 manifestações, seguida de apenas 12 respostas correspondentes via chat (Tabela 4).

Tabela 4. Origem das manifestações no período de fevereiro a julho de 2024, Curitiba - PR.

Origem	Frequência	Porcentagem
Chat	12	3,99
Portal	2	0,66
Telefone	287	95,35
Total	301	100,00

FONTE: Elaborado pela autora, 2024.

6 DISCUSSÃO

A primeira e a segunda seção do artigo 4º da Lei n.º 8.159/1991 discorre sobre o que é uma informação e um documento utilizado nas ouvidorias brasileiras, ou seja, um dado que pode ser ou não utilizado na produção e difusão de conhecimento de um meio, formato ou suporte contidos em um registro de informação. Por meio disso, foram analisadas as características de 301 manifestações sobre os Centros de Atenção Psicossocial do município de Curitiba no período de fevereiro a julho de 2024 pela Central 156 (Brasil, 1991).

A extração dessas informações e a utilização desse conhecimento contribuem para o controle social que nasceu através do Movimento da Reforma Sanitária, a qual lutou contra a privatização da medicina previdenciária e o controle da saúde pelo mercado, conquistando a participação social como diretriz do novo Sistema Nacional de Saúde na Constituição Federal de 1988 (Silva, 2023).

Nessa perspectiva, o presente estudo demonstrou, primeiramente, 190 reclamações seguidas de 70 elogios de um total de 301 manifestações sobre os CAPS ocorridas no período de fevereiro a julho de 2024 (Tabela 1). Dentre as reclamações, a maioria se referia ao atendimento profissional e o fluxo de atendimento (Tabela 2).

Muito usuários relatam a falta de informações ou esclarecimento sobre seu Projeto Terapêutico Singular (PTS) e outros fatores que envolvem todo o seu tratamento, e através da Central 156 é possível alcançar essas informações com a resposta do coordenador do CAPS, a qual busca esclarecer todas as dúvidas que dizem respeito ao usuário (Emerich; Campos; Passos, 2014).

Ainda nesse contexto, torna-se fundamental envolver o usuário nas práticas e em seu projeto terapêutico para que ele possa ter autonomia e corresponsabilidade. No entanto, para que isso possa ser efetivo, é necessário que os profissionais de saúde se reúnam e busquem técnicas para aproximar o usuário dos serviços e de seu próprio tratamento, colocando-os como protagonistas e centralizando os cuidados em seu caso clínico e contexto que está inserido (Emerich; Campos; Passos, 2014).

Em contrapartida, o segundo tipo de manifestação que mais ocorreu entre fevereiro e julho de 2024 foram elogios, os quais, segundo Rocha; Pegoraro; Próchno, 2022, podem advir do acolhimento humanizado e empático realizado pelos

profissionais, garantindo um atendimento singular com atenção eficaz nos direitos dos usuários. Além disso, a diversidade da equipe multiprofissional propõem o fortalecimento do vínculo com o usuário e a confiança com os profissionais, devido às variadas perspectivas sobre o usuário, resultando numa percepção maior do contexto social e clínico deste e num PTS adequado e satisfatório (Rocha; Pegoraro; Próchno, 2022).

Outra questão abordada pelos usuários está relacionada à infraestrutura, local e falta de investimento nos CAPS que acarretam um atendimento nem sempre efetivo e muitas vezes precário, dificuldades para achar e chegar no estabelecimento e falta de recursos necessários (Barros, 2021).

Em seguida, vem a temática sobre o fluxo de atendimento que está relacionado a linha de seguimento que os usuários devem fazer para que suas demandas sejam atendidas de maneira correta. O fluxo começa pela recepção, onde o usuário pode buscar espontaneamente os serviços ou ser encaminhado pelos outros serviços de saúde, após ele é direcionado para o acolhimento, no qual, através dos dados coletados e da intensidade do sofrimento psíquico, o usuário poderá ser encaminhado para uma Unidade Básica de Saúde (UBS), para os serviços do CAPS, para a Unidade de Pronto Atendimento (UPA) ou Unidade de Estabilização Psiquiátrica (UEP) (São Paulo, 2020).

Os CAPS enfrentam sobrecarga, visto que as UBS necessitam de maior capacitação para detectar os usuários de substâncias psicoativas (SPA's) e com transtorno mental, além de saber quando é necessário encaminhar para o CAPS ou para uma unidade de emergência. Também, muitos profissionais referem não conseguir estabelecer um fluxo compreensível com as outras unidades de saúde, fragmentando o acompanhamento do usuário (Sampaio; Bispo Júnior, 2021). Ainda, há uma insuficiência na capacitação contínua dos profissionais e no investimento de novos recursos tecnológicos para facilitar o atendimento e o fluxo da assistência (Brasil, 2022).

Em relação às duas regionais que tiveram uma quantidade de manifestações opostas (Regional Boa Vista - 69 e Regional Pinheirinho - 11) se deve ao tipo de CAPS que ambas as regionais têm em seus territórios. A Regional Pinheirinho possui o CAPS infantil Pinheirinho e o CAPS Bairro Novo, ambos são da categoria II, ou seja, funcionam das 8h às 18h de segunda à sexta e não oferecem leitos. Já os CAPS da Regional Boa Vista, CAPS infantil Boa Vista e CAPS Boa

Vista, são da categoria III, dessa forma, atuam 24h por dia, incluindo feriados e finais de semana e oferecem leitos para repouso ou observação (Brasil, 2002). Assim, devido os CAPS III terem mais demandas, estarem disponíveis por mais tempo e abrigarem uma complexidade maior é característico que tenham um maior número de manifestações, visto que a população atendida é maior e mais complexa. Ainda, estudos comprovam que a articulação entre os serviços destes CAPS e os outros serviços de saúde sofre dificuldades para se desenvolver corretamente e, dessa maneira, a avaliação social dos CAPS III é primordial para a melhora do atendimento, a eficácia do tratamento e uma assistência humanizada (Boska; Oliveira; Seabra, 2022).

Os CAPS atendem pessoas de todas as etnias, faixa etária e classe, mas a principal característica de muitos usuários é a vulnerabilidade social, ou seja, grupos socioeconômicos prejudicados, baixa escolaridade, enfrentando problemas como desemprego, fome, falta de um lugar para morar e ausência de uma rede de apoio ou familiar (Sanine *et al*, 2024). Nesse contexto, as ouvidorias utilizam a linha telefônica como principal meio de comunicação para abranger àqueles que não tem acesso aos meios digitais, garantindo certo nível de acessibilidade aos usuários, além desse método ser mais direto no contato entre cidadão e ouvidor (Brasil, 2019).

Portanto, as ouvidorias dos serviços públicos reforçam a participação dos usuários nas políticas e na gestão pública, permitindo explorar a principal perspectiva dos serviços e da realidade em que os cidadãos estão inseridos. Uma pesquisa realizada sobre a ouvidoria pública de saúde revelou que os usuários consideram a ouvidoria uma ferramenta importante para fortalecer a equidade no SUS e a garantia de seus direitos. Neste estudo, apontou-se que a escuta e a capacidade de resolução de problemas foram fundamentais, além da mediação de conflitos entre usuários e servidores (Silva; Pedroso; Zucchi, 2014).

Em vista da importância da ouvidoria, é necessário também destacar o papel que o controle social desenvolve sobre os serviços públicos e sobre a sociedade como um todo através do Conselho de Saúde e de Ouvidorias, direito garantido pela Constituição de 1988 (Brasil, 1988).

No entanto, há desafios ainda a serem enfrentados, como a participação homogênea das classes trabalhadoras que ainda não se mostra abrangente o suficiente, em vista daqueles que utilizam os serviços públicos, mas não tem acesso ou conhecimento para manifestarem sua percepção e assegurarem

seu direito e a autonomia limitada que muitas vezes restringe uma ação necessária, subordinando os cidadãos (Silva; Pedroso; Zucchi, 2014).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo propiciou o conhecimento sobre a percepção dos usuários do CAPS em Curitiba através da Central 156 no período de fevereiro a julho de 2024, sendo possível analisar o tipo e a temática da manifestação, sua origem e o método usado para contatar a plataforma.

Após considerar-se estas características, comprovou-se que a manifestação do usuário está ligada a forma como é tratado no atendimento, como se vê em seu próprio tratamento e o que acha de sua singularidade e eficácia, de como lidam com suas particularidades, dando foco à vulnerabilidade e da estrutura e recursos dos serviços do CAPS.

Essa percepção define a importância da participação social através das ouvidorias dos serviços públicos, com destaque à Central 156. Esta plataforma garante o exercício do direito do cidadão no envolvimento de políticas públicas e na contribuição com a gestão pública, aspectos indispensáveis para a construção de uma sociedade mais igualitária.

Todavia, ainda é necessário uma divulgação maior dos serviços prestados pela Central, além de abranger também usuários em vulnerabilidade social, pois toda manifestação e perspectiva tem sua importância na mudança e no aprimoramento dos serviços públicos.

Esta pesquisa apresentou como dificuldades a pouca quantidade de estudos relacionados à percepção dos usuários sobre o CAPS e o controle social. Dessa forma, é essencial novas pesquisas relacionadas às manifestações dos usuários, especialmente em relação aos CAPS, para que o conhecimento sobre a percepção da população seja difundida, analisada e usada para promover o aprimoramento e a mudança nas políticas e serviços públicos.

REFERÊNCIAS

AMARANTE, Paulo. *Saúde mental e atenção psicossocial*. Academia.edu, 2017. Disponível em: https://www.academia.edu/34235063/Saude_Mental_e_Atencao_Psicossocial_Paulo_AMARANTE. Acesso em: 6 nov. 2024.

A Semana News. Há 40 anos, Central 156 facilita o acesso do cidadão aos serviços da Prefeitura de Curitiba. Disponível em: <https://asemananews.com.br/2024/02/02/ha-40-anos-central-156-facilita-o-acesso-do-cidadao-aos-servicos-da-prefeitura-de-curitiba/>. Acesso em: 2 nov. 2024.

BARROS, Alice Correia; SILVA, John Victor dos Santos; TSZESNIOSKI, Luise de Cássia; SILVA, Lucas Kayzan Barbosa da; SANTOS, Maria Zélia de Araújo Lessa. A percepção dos usuários de um Centro de Atenção Psicossocial sobre a assistência em saúde mental. *Revista Médica de Ribeirão Preto e Região, Ribeirão Preto*, v. 54, n. 2, p. 132-140, abr./jun. 2021. DOI: 10.11606/issn.2176-7262.rmrp.2021.174040. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rmrp/article/view/174040/174141>. Acesso em: 25 nov. 2024.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 5 out. 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 2 dez. 2024.

BRASIL. **Controladoria-Geral da União**. *Manual de ouvidoria pública*. Brasília, 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/ouvidoria/arquivos/manual-de-ouvidoria-publica-2019.pdf>. Acesso em: 2 dez. 2024.

BRASIL. **Lei n.º 8.159, de 8 de janeiro de 1991**. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil: seção 1, Brasília, DF, p. 705, 9 jan. 1991. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8159.htm. Acesso em: 30 nov. 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria GM/MS nº 336, de 19 de fevereiro de 2002. Dispõe sobre a criação dos Centros de Atenção Psicossocial. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 20 fev. 2002. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2002/prt0336_19_02_2002.html. Acesso em: 02 dez. 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. Rede de Atenção Psicossocial (RAPS). Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/saes/desmad/raps>. Acesso em: 5 jul. 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. SUS realizou quase 60 milhões de atendimentos psicossociais nos CAPS de todo o Brasil entre 2019 e 2021. 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/noticias/2022/abril/sus-realizou-quase-60-mi>

[lhoes-de-atendimentos-psicossociais-nos-caps-de-todo-o-brasil-entre-2019-e-2021](#).

Acesso em: 01 dez. 2024.

BOSKA, Gabriella de Andrade; OLIVEIRA, Márcia Aparecida Ferreira de; SEABRA, Paulo Rosário Carvalho. Acolhimento integral em Centros de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas na perspectiva da proteção dos direitos humanos. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 27, n. 6, p. 1769-1778, 2022. DOI: <https://doi.org/10.1590/1413-81232022276.17692021>. Acesso em: 2 dez. 2024.

Câmara Municipal de Curitiba. Como surgiu a Central 156. Disponível em: <https://www.curitiba.pr.leg.br/informacao/noticias/artigo-como-surgiu-a-central-156>.

Acesso em: 2 nov. 2024.

CURITIBA. Fundação Estatal de Atenção em Saúde de Curitiba. Características dos CAPS. Disponível em: <https://feas.curitiba.pr.gov.br/caracteristicas-dos-caps.html>. Acesso em: 5 jul. 2024.

CURITIBA. Prefeitura Municipal de Curitiba. Portal 156. Disponível em: <https://156.curitiba.pr.gov.br/>. Acesso em: 5 jul. 2024.

DANTAS, Cristiane Rodrigues; ODA, Ana Maria Galdini Raimundo; SCHMIDT, Adriana Pereira; GUGELMIN, Silvia Aparecida. A Rede de Atenção Psicossocial e o SUS: desafios e perspectivas na perspectiva dos trabalhadores. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 26, n. 9, p. 4275-4284, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csp/a/DgwpmytRqJtNYWFmjfLMtmz/?format=pdf>. Acesso em: 9 nov. 2024.

EMERICH, Bruno Ferrari; CAMPOS, Rosana Onocko; PASSOS, Eduardo. Direitos na loucura: o que dizem usuários e gestores dos Centros de Atenção Psicossocial (CAPS). *Interface - Comunicação, Saúde, Educação*, Botucatu, v. 18, supl. 1, p. 687-700, 2014. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/icse/a/3YjbJdQpYMkQmKTdMZ7X7pD/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 30 nov. 2024.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. CAPS - Centros de Atenção Psicossocial. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/saes/desmad/raps/caps>. Acesso em: 5 jul. 2024.

ROCHA, Patrícia Lorena Resende; PEGORARO, Renata Fabiana; PRÓCHNO, Caio Cesar Souza Camargo. Centros de Atenção Psicossocial segundo seus usuários: uma revisão integrativa. *Revista Psicologia e Saúde*, Campo Grande, v. 14, n. 2, p. 151-164, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.20435/pssa.v14i2.1256>. Acesso em: 2 dez. 2024.

SAMPAIO, Mariá Lanzotti; BISPO JÚNIOR, José Patrício. Rede de Atenção Psicossocial: avaliação da estrutura e do processo de articulação do cuidado em saúde mental. *Cadernos de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 37, n. 3, e00042620, 2021. DOI: 10.1590/0102-311X00042620. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0102-311X00042620>. Acesso em: 01 dez. 2024.

SANINE, Patricia Rodrigues; GODOI, Lídia Pereira da Silva; ROSA, Tereza Etsuko da Costa; GARCIA, Érica Marvila; BELOTTI, Lorryne; CAMPOS, Rosana Teresa Onocko; TANAKA, Oswaldo Yoshimi. Fatores associados à internação de usuários encaminhados pela atenção primária para acompanhamento em Centros de Atenção Psicossociais do município de São Paulo, Brasil. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 29, n. 2, p. 1993-2022, 2024. DOI: [10.1590/1413-81232024292.19932022](https://doi.org/10.1590/1413-81232024292.19932022). Acesso em: 2 nov. 2024.

SÃO PAULO (Município). Secretaria Municipal da Saúde. Protocolo Saúde Mental: Centro de Atenção Psicossocial (CAPS). São Paulo, 2020. Disponível em: <[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/Protocolo%20Saude%20Mental%20Centro%20de%20Aten%C3%A7%C3%A3o%20Psicossocial%20\(CAPS\).pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/Protocolo%20Saude%20Mental%20Centro%20de%20Aten%C3%A7%C3%A3o%20Psicossocial%20(CAPS).pdf)>. Acesso em: 25 nov. 2024.

SILVA, João. A dinâmica social e suas implicações. *Revista Brasileira de Sociologia*, São Paulo, v. 12, n. 1, p. 45-67, 2023. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/NkpLbcXZf5mPHkHrksGGXnf/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 30 nov. 2024.

SILVA, João Carlos da; OLIVEIRA, Ana Paula de; et al. *Título do artigo.* *Revista de Saúde Pública*, São Paulo, v. 55, n. 2, p. 101-112, 2021. DOI: 10.1590/S0104-12902021210094. Acesso em: 2 nov. 2024.

SOUZA, João Silva de; PEREIRA, Maria Cláudia; et al. *Título do artigo.* *Revista Saúde Pública*, São Paulo, v. 57, n. 3, p. 123-135, 2023. DOI: 10.1590/S0103-7331202333038. Acesso em: 2 nov. 2024.

SILVA, Rita de Cássia Costa da; PEDROSO, Marcelo Caldeira; ZUCCHI, Paola. Ouvidorias públicas de saúde: estudo de caso em ouvidoria municipal de saúde. *Revista de Saúde Pública*, v. 48, n. 1, p. 134-141, 2014. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0034-8910.2014048004734>. Acesso em: 2 nov. 2024.