

POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA: PERCEPÇÃO DE PROFISSIONAIS DA PSICOLOGIA SOBRE A HUMANIZAÇÃO NOS ATENDIMENTOS

Isabel Cristina Lis LUPION¹
André Luiz Cichella ZORATTI¹
Luiz Fernando GRANETTO²
alczoratti@minha.fag.edu.br
icllupion@minha.fag.edu.br

RESUMO

Sabe-se que há mais de 200 mil pessoas em situação de rua no Brasil e cerca de 400 pessoas em Cascavel – PR, notando-se, com o passar dos anos, um aumento significativo. Diante dessa realidade, esta pesquisa buscou compreender qual a percepção dos profissionais de Psicologia a respeito da humanização no atendimento à população em situação de rua, sendo verificada essa percepção. Para identificar tais percepções, foi realizada uma pesquisa qualitativa, contendo entrevistas com os profissionais de Psicologia que atendem ou atenderam esse público em instituições de acolhimento localizadas em Cascavel – PR. A análise dos resultados foi realizada com base na técnica de Análise de Conteúdo de Bardin (2016), permitindo a aproximação e a compreensão da ótica da humanização por parte dos profissionais de Psicologia. Com base nos resultados obtidos, foi possível identificar a humanização dos atendimentos, a negligência de estruturas, estratégias, planos e ensinamentos voltados para o atendimento à população em situação de rua e a ausência de profissionais da Psicologia para demandas presentes. O estudo reafirma que, apesar das dificuldades e da falta de estrutura, os profissionais de Psicologia conseguem implementar a humanização nos atendimentos, recomendando-se a implementação de programas de capacitação focados na humanização e a criação de ambientes de trabalho que favoreçam práticas empáticas e respeitosas, visando melhorar a qualidade de vida dessa população.

Palavras-chave: Pessoa em situação de rua. Psicologia jurídico-social. Acolhimento psicológico. Atendimento humanizado.

Acadêmicos do Curso de Psicologia no Centro Universitário Fundação Assis Gurgacz - FAG.

Docente do Curso de Psicologia no Centro Universitário Fundação Assis Gurgacz - FAG, Doutorando em Educação (UNIOESTE), Mestre em Educação (UNIOESTE), Especialista em Psicologia do Esporte e do Exercício Físico.

PEOPLE EXPERIENCING HOMELESSNESS: PSYCHOLOGY PROFESSIONALS' PERCEPTION ON HUMANIZATION IN CARE

Isabel Cristina Lis LUPION¹
André Luiz Cichella ZORATTI¹
Luiz Fernando GRANETTO²
alczoratti@minha.fag.edu.br
icllupion@minha.fag.edu.br

ABSTRACT

It is known that there are more than 200 thousand people living on the streets in Brazil and around 400 people in Cascavel – PR, with a significant increase being noted over the years. Given this reality, this research sought to understand the perception of Psychology professionals regarding humanization in serving the houseless population, and this perception was verified. To identify such perceptions, a qualitative research was performed, containing interviews with Psychology professionals who serve or served this public in shelter institutions located in Cascavel - PR. The analysis of the results was made based on Bardin's Content Analysis technique (2016), allowing the approximation and understanding of the perspective of humanization by Psychology professionals. Based on the obtained results, it was possible to identify the humanization of services, the neglect of structures, strategies, plans and studies aimed at providing the houseless population and the absence of Psychology professionals for latent demands. The study reaffirms that, despite the difficulties and lack of structure, Psychology professionals are able to implement humanization in their care, recommending the execution of training programs focused on humanization and the creation of work environments that can favor empathetic and respectful practices, aiming to improve the life quality of this population.

Key words: Homeless people. Legal-social psychology. Psychological support. Humanized care.

¹ Psychology Students at the Assis Gurgacz Foundation University Center - FAG.

² Professor of the Psychology Course at the Assis Gurgacz Foundation University Center - FAG, PhD in Education (UNIOESTE), Masters in Education (UNIOESTE), Specialist in Sports and Physical Exercise Psychology.

1 INTRODUÇÃO

No Brasil, de acordo com o Conselho Nacional de Direitos Humanos (2020), existem mais residências sem moradores do que pessoas sem um lugar para morar, estimando-se a existência de cerca de 221 mil pessoas em situação de rua no país. De tal modo, ao compreender o fenômeno e as pessoas que se encontram em situação de rua, observa-se um dos segmentos populacionais que mais sofre pela inexistência de programas públicos de acesso à moradia adequada; também se evidencia a inadequação dos espaços de acolhimento institucional existentes. Segundo Gramajo *et al.* (2023), nas redes de apoio, apresentam-se não somente desafios, falhas, mas também potencialidades.

O Paraná é o quarto estado com maior população em situação de rua no país, chegando aproximadamente a 12 mil pessoas. De acordo com o Ministério dos Direitos Humanos e Cidadania (2023), os principais fatores que influenciam esse fenômeno estariam relacionados a problemas familiares, desemprego, alcoolismo e à perda da moradia. Em Cascavel - PR, há cerca de 430 pessoas nessa condição, sendo a maioria devido à dependência de drogas. Entretanto, existem instituições de acolhimento para esse público, como o Centro POP (Centro de Referência Especializado para Pessoas em Situação de Rua), a Casa POP (Casa de Passagem para População de Rua) e o Albergue Noturno André Luiz. Dentre essas instituições, algumas contam com atendimento psicológico. Contudo, um atendimento humanizado a esse público é de suma importância para alcançar resultados positivos (CASCABEL - PR, 2022).

O profissional de Psicologia, nos últimos anos, tornou-se essencial para o trabalho com a população em situação de rua. O psicólogo pode trazer contribuições e reflexões potencializando novos caminhos a se traçar, de forma individual, coletiva, e com outros profissionais (ROCHA, 2022).

Na percepção de Vieira (2021), o profissional de Psicologia que atende a população em situação de rua é um facilitador. Por meio do seu trabalho, proporciona projetos que potencializam alcançar melhores condições de vida, com o objetivo de gerar mudanças significativas que produzam a autonomia do indivíduo. Entretanto, a população em situação de rua deposita no psicólogo esperança e grande expectativa. O olhar do psicólogo traz a proposta de compreender a subjetividade, respeitando a pessoa, com o intuito de reduzir sua situação de vulnerabilidade.

A população-alvo da pesquisa foram profissionais da Psicologia, com cadastro ativo no Conselho Regional de Psicologia, que atuam ou já atuaram com pessoas em situação

de rua. Estimava-se conforme a realidade, encontrar três a seis psicólogos dentro do perfil da pesquisa, e foram encontrados três psicólogos e somente dois participaram.

Sendo assim, entende-se que a pesquisa se justificou pela necessidade de avaliar o atendimento oferecido, a presença de elementos que constituem um atendimento genuinamente humanizado, garantindo assim um bem-estar digno, essencial para todos os seres humanos. Além disso, por meio desse estudo, foi possível aprofundar o conhecimento acadêmico e pessoal a respeito do fenômeno da população em situação de rua, incluindo suas diversas variáveis, tais como a abordagem por parte dos profissionais de Psicologia que lidam com esse público. Ademais, pode ser compreendida uma porcentagem representativa desse fenômeno na cidade de Cascavel - Paraná, propondo, com base nos resultados obtidos, projetos de melhoria para as instituições envolvidas e/ou iniciativas empreendedoras voltadas a esse contexto específico.

Diante do exposto, o assunto abordado na pesquisa envolveu as pessoas em situação de rua e apresentou, como tema, a percepção dos profissionais da Psicologia sobre a humanização no atendimento a pessoas que se encontram nessa situação, propondo responder a seguinte indagação: Qual a percepção dos profissionais da Psicologia em relação à humanização no atendimento das pessoas em situação de rua?

Entre os objetivos, de maneira geral, evidenciou-se a verificação da percepção dos profissionais de Psicologia a respeito de uma abordagem humanizada no atendimento de pessoas em situação de rua. De forma específica, visou à contextualização teórica do fenômeno, apresentando dados históricos a respeito das pessoas em situação de rua, assim como a descrição e a compreensão dos discursos presentes nos relatos dos profissionais entrevistados, que evidenciam a existência de atitudes e/ou preconceitos que possam comprometer eticamente a atuação e a qualidade dos serviços prestados. Também se buscou contribuir para o entendimento da humanização e as possibilidades existentes na atuação de profissionais da Psicologia que trabalham com pessoas em situação de rua.

1.1 POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA: ASPECTOS HISTÓRICOS E SERVIÇOS DE ACOLHIMENTO

Ao discutir a população em situação de rua no Brasil, é importante abordar diversos aspectos relacionados ao tema. Em primeiro lugar, é conhecido que o aumento dessa população está relacionado à ampliação do desemprego, à expansão de favelas, ao tráfico de drogas e à violência urbana (NASCIMENTO e MÁXIMO, 2020). Além disso, a

situação de rua reflete um dos extremos da pobreza nas áreas urbanas, como afirmam os autores Cunda e Silva (2020) em seu artigo. Independentemente da região do país em que se encontram, essas pessoas compartilham características semelhantes em suas vidas, conforme mencionado por Nascimento e Máximo (2020). Essa população enfrenta desafios, como a extrema pobreza, a falta de laços familiares sólidos, a ausência de moradia fixa e a necessidade de recorrer a espaços públicos deteriorados como forma de abrigo e de subsistência, seja de maneira temporária, seja permanente. Além disso, muitas vezes, esse público depende de locais temporários ou provisórios para pernoitar.

De acordo com Cunda e Silva (2020), nessa população pode ser observada a ausência de crenças, a falta de acesso a alimentos, de oportunidade de trabalho, de moradia e de vínculos familiares. Ao longo da história, foram utilizados diferentes termos para se referir a esses indivíduos; no entanto, é inegável que se trata de pessoas que tiveram seus direitos violados (BRAGA e SOUZA, 2018).

Dessa forma, é importante mencionar que se evidencia nessa população a relação entre a opressão sofrida pelos negros no país e a pobreza humana, que persiste até os dias atuais. Essa associação revela traços do racismo presente na sociedade brasileira, cujos negros são frequentemente rotulados com termos como favelados, marginais, entre outros. Além disso, no caso das mulheres que viviam nas ruas, era comum que fossem estigmatizadas como vadias, em referência à prostituição, generalizando erroneamente a condição de todas as que não tinham um lar, atribuindo-lhes uma falta de moralidade (CUNDA e SILVA, 2020).

Ademais, destaca-se que, apesar do impacto do uso de álcool e de outras drogas na população em situação de rua, é necessário romper a ideia de que todas as pessoas que estão expostas a essa condição são dependentes ou fazem uso problemático de substâncias psicoativas, pois enxergá-los mediante essa perspectiva restringe e limita o olhar sobre as potencialidades que estão para além desse contexto (PINHO, PEREIRA e LUSSI, 2019).

A saída da rua não pode ser uma vontade generalizada, mas vista como uma demanda pessoal que respeita a autonomia de cada pessoa. Por muitas vezes, a sociedade percebe que a saída da rua é a única maneira de se adquirir autonomia, mas essa ideia é equivocada, estigmatizando ainda mais essa população. Escolher viver na rua, diante das condições que ela oferece, consiste no exercício de uma autonomia individual, fazendo com que as instituições criem, junto dessas pessoas, projetos de vida que condizem com o respeito às escolhas pessoais de cada pessoa (PINHO, PEREIRA e LUSSI, 2019).

Sartre (1943), em “O Ser e o Nada”, aborda o quão fundamental é a escolha para a criação do significado e de uma proposta pessoal de vida, defendendo que a liberdade é uma característica fundamental da existência humana. Sendo assim, o ser humano é responsável pelas escolhas que faz. Em seu livro “O Existencialismo é um Humanismo” do mesmo autor citado (1970), enfatiza a importância da autenticidade nas escolhas que são realizadas, buscando a verdade e não as deixando serem influenciadas por fatores externos, como a opinião dos outros ou a pressão social.

Ainda mais, para auxílio daqueles que buscam sair da situação de rua, há políticas de assistência social, que é direito do cidadão e dever do Estado proteger, reduzir e prevenir danos e garantir direitos de acesso, assegurando respeito e dignidade aos indivíduos e/ou famílias. Todo esse manejo está sob o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), que trabalha com dois tipos serviços de proteção social: proteção social básica (prevenção de situação de risco) e proteção social especial (que se encontra em situação de risco) de média ou alta complexidade (CASCAREL, 2022).

Tais serviços, programas, projetos e benefícios são prestados pelas unidades governamentais e também por parceiros complementares de entidades e organizações de assistência social. De modo geral, ambas têm como objetivo ofertar acolhimento social e/ou psicológico, promover acesso a espaços de guarda de pertences, higiene pessoal, alimentação, provisão de documentação civil, endereço institucional para referência do usuário e, em algumas unidades, tem-se também a possibilidade de pernoite ou vagas fixas por determinado tempo (CASCAREL, 2022).

1.2 ATUAÇÃO DO PSICÓLOGO COM RELAÇÃO ÀS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA

Fazendo um paralelo entre o cuidado ofertado a pessoas em situação de rua e a prática psicológica, é importante destacar que o trabalho do psicólogo no contexto de rua surge mais notadamente articulada com as necessidades em cuidado de saúde mental dos sujeitos em sofrimento, levando esse profissional a atuar nas modalidades que aprendeu em sua formação acadêmica. Devido ao processo formativo ser voltado para atendimentos individuais, seguindo o modelo médico, é percebido o afastamento em relação a esse processo, pois predomina-se o atendimento individual, e não em grupo. Nesse sentido, a tradição da prática da Psicologia vem sendo questionada mediante a consolidação de novas práticas nos diversos campos de atuação dos profissionais (SPINK, 2017).

De acordo com Rocha e Oliveira (2020), o estabelecimento de relações de confiança é fundamental para o sucesso de qualquer atendimento, visto que é a partir da confiança mútua que se torna possível compreender suas necessidades e oferecer um atendimento mais eficaz a pessoas em situação de rua. Para que esse processo aconteça, exige-se do profissional uma nova maneira de olhar, voltada para atitudes mais acolhedoras. Ressalta-se que a postura desse profissional deve ser sem julgamentos. Além disso, vê-se a necessidade de oferecer um apoio que não leve em consideração somente o hoje, que reflete tão somente as necessidades imediatas, mas o contexto integral, como sua trajetória de vida e seus contextos sociais.

Em seu estudo Rocha e Oliveira (2020), perceberam que existem estratégias mediadoras de vínculos no trabalho com pessoas em situação de rua, e elas são de extrema importância. Entre elas, é possível destacar inicialmente a vinculação com as pessoas a quem a intervenção do psicólogo é dirigida, a partir da perspectiva interdisciplinar. Os primeiros contatos com as pessoas em situação de rua foram marcados por desconfiança e certa resistência, assim tendo a necessidade dos profissionais, após essa percepção, fortalecerem as relações de confiança mútua entre a equipe e as pessoas em situação de rua para que, então, consigam efetivar o vínculo ao seu público-alvo.

Também, percebe-se que a atuação do psicólogo deve visar à subjetividade, que é caracterizada pela singularidade do indivíduo e possibilita a construção do seu psiquismo, trazendo à tona a sua identidade. Ela é uma maneira de revelar a sua identidade, de entender tudo o que é universal e singular, portanto, o indivíduo é único (SILVA, 2009).

Segundo o CRP-MG (Conselho Regional de Psicologia – Minas Gerais) (2015), o processo de aproximação com a população em situação de rua, segundo esse artigo, exige dos profissionais uma nova postura e uma nova maneira de pensar, sendo essenciais atitudes mais acolhedoras e sem a marcante presença de certo modo pedagógico-moralista presente em algumas posturas interventivas em Psicologia.

Assim, esses autores acima citados convergem na importância de uma abordagem humanizada, uma nova maneira de olhar, sendo acolhedora, sem julgamentos, centrada na construção de vínculos com confiança, no reconhecimento da singularidade de cada indivíduo, promovendo potencializar o indivíduo e sua autonomia na promoção do bem-estar psicossocial não somente no aqui agora, mas para o futuro também. Essa visão do cuidado é essencial para garantir um atendimento acolhedor que respeite a dignidade e os direitos humanos de todos os atendidos.

1.3 A HUMANIZAÇÃO À LUZ DA PSICOLOGIA

O CFP (Conselho Federal de Psicologia) (2019) destaca, nas referências técnicas para atuação de psicólogos nos serviços do SUS (Sistema Único de Saúde), a política nacional de humanização (PNH), que traz o seguinte contexto: a humanização emerge dos aspectos do acolhimento, da alteridade e da ambiência, cuja conexão fundamenta uma prática de cuidado autêntico e compreensivo.

O acolhimento é uma postura ética, que envolve resolutividade e responsabilidade, compõe-se de uma escuta qualificada, atenta e aberta às diversidades cultural, racial e étnica, buscando promover um laço de confiança entre profissionais e usuários atendidos desde sua chegada até a sua saída. A alteridade se refere à subjetividade do usuário atendido, à internalização da existência, às suas representações, às necessidades e demandas de saúde; cabe ao profissional ser empático e respeitoso quanto a sua singularidade. A ambiência está voltada à estética do ambiente como um espaço afetivo, incluindo a luminosidade, a ausência de ruídos, a temperatura e também as questões de local. Também inclui a recepção dos usuários e sua relação com profissionais de forma mais ética, humana, respeitosa e inclusiva (CFP, 2019).

Azevêdo e Reis (2023) acrescentam que a humanização na percepção da Psicologia refere-se a uma escuta qualificada, sendo um conjunto de práticas e valores que buscam um atendimento empático, acolhedor de emoções e experiências da pessoa, visando à valorização da singularidade, além de potencializar estratégias para o resgate de sua cidadania e possível retorno familiar e/ou ao mercado de trabalho. Também, visa identificar e respeitar os motivos de inserção e permanência de pessoas em situação de rua.

A humanização psicológica é um mediador na construção de projetos e perspectivas de vida, intervindo com reflexões sobre a situação de rua, a fim de buscar novas alternativas de enfrentamento, redução de danos e autonomia (AZEVEDO e REIS, 2023).

Hames (2019) vai além da humanização de escuta qualificada, afirmando a importância da humanização do ambiente em que a população de rua é atendida. Para melhores benefícios na humanização, é necessário um espaço/ambiente de saúde aliado a concepções e fatores saudáveis, proporcionando estímulos de laços, organização, silêncio, acolhimento, privacidade e sigilo, qualidade, acessibilidade, segurança, conforto térmico, conforto visual, iluminação e ventilação natural, cuidados com as cores do

ambiente, presença de jardins externos/internos, com o objetivo de garantir experiências com o mínimo de estresse.

De tal maneira, para Martins *et al.* (2019), a Psicologia, como ciência e profissão, tem se desenvolvido e cabe atuar nos mais diversos dispositivos de saúde, tanto em equipes multidisciplinares como nas ações individuais e coletivas. Assim, a Psicologia pode contribuir assumindo um papel de compromisso social, o que implica agir em saúde de uma forma humanizada, com base em uma postura de inclusão, de presença, no qual se mantém a escuta ativa, resolutiva, dinâmica, de empatia e de estabelecimento de vínculo, com a função de atuar na atenção, promoção, prevenção de saúde, não somente em situações em que o transtorno/doença está instalada, como também na busca de qualidade de vida e de bem-estar subjetivo.

2 MÉTODO

O presente estudo evidenciou uma pesquisa de natureza básica à procura de gerar novos conhecimentos, com abordagem qualitativa e cunho exploratório e descritivo. Quanto às suas características, apresentou procedimentos de estudo de campo, o que, de acordo com Freitas e Prodanov (2013), possibilita descobrir, afirmar e/ou discordar de um determinado fenômeno. A pesquisa foi submetida ao comitê de ética e foi aprovada sob o CAAE (Certificado de Apresentação de Apreciação Ética) 82182024.7.0000.5219.

A população-alvo da pesquisa foram profissionais da Psicologia, que estão com cadastro ativo no Conselho Regional de Psicologia e que atuam ou já atuaram com pessoas em situação de rua por meio de instituições de acolhimento a essa população, localizadas em Cascavel-PR.

Foram entrevistados dois psicólogos, caracterizando-se com idade entre 31 a 40 anos, do sexo masculino, um com estado civil solteiro e outro casado, com renda familiar entre três a seis salários mínimos. Ambos residem em zona urbana e possuem casa própria, sendo que um dos participantes convive com quatro pessoas ou mais em sua residência e outro com cinco pessoas ou mais.

Os autores da pesquisa entraram em contato com as instituições e receberam uma relação dos profissionais que atendiam aos critérios de inclusão da pesquisa. Os acadêmicos convidaram, via de ligações ou Whatsapp, todos os psicólogos presentes na listagem, sem necessidade de realização de sorteio. O segundo contato com os participantes realizou-se de forma presencial, ambas as instituições proporcionaram um ambiente adequado, assim foi

possível realizar as entrevistas e a coleta de dados. Quanto aos instrumentos de coleta de dados, foi utilizado questionário sociodemográfico e entrevista semiestruturada.

Os dados coletados foram analisados de acordo com as práticas metodológicas científicas, com o referencial teórico acerca da humanização à luz da Psicologia, utilizando-se da técnica da Análise de Conteúdo de Bardin (2016), levando em consideração as perspectivas e as experiências compartilhadas pelos profissionais.

3 DESCRIÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Mediante realização das entrevistas, os resultados foram evidenciados, sendo então realizadas as fases de: 1- Organização do material, 2- Codificação e 3- Categorização, conforme proposto por Bardin (2016). Neste capítulo, tais dados serão apresentados e discutidos conforme as seguintes categorias de análise: Percepção de humanização dos profissionais de Psicologia; Ausência de formação prévia para atuação; Questões ambientais que influenciam no processo de humanização e as Questões institucionais que influenciam no processo de humanização.

3.1 PERCEPÇÃO DE HUMANIZAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE PSICOLOGIA

O Psicólogo pode estar atuando como provedor da humanização no atendimento da população em situação de rua. Índícios das informações desses profissionais mostram que, independentemente da abordagem psicológica, pode-se alcançar resultados significativos com esse público. Entretanto, a Psicologia breve (terapia breve/psicoterapia breve) tem apresentado melhores resultados de acordo com o CRP-MG, 2015. Klauss e Freitas (2023) afirmam o mesmo posicionamento ao relatarem que a psicoterapia breve tem sido indicada como melhor método para se trabalhar com esse público.

Oliveira (2021) reforça a ideia de que o profissional inserido nesses espaços públicos e privados, que disponibilizam o atendimento à população de rua, pode contribuir para um atendimento humanizado pautado no respeito à dignidade humana e às diferenças de raça, classe, gênero, entre outros, e na luta contra práticas de discriminação e de negligência, que dificultam o acesso da população em situação de rua aos seus direitos.

Nesse sentido, faz parte do trabalho humanizado do psicólogo enxergar o paciente como qualquer outra pessoa, compreendendo suas singularidades e realidade, buscando

auxiliar na autonomia e na transformação social, potencializando construir novos sentidos e significados. Também desenvolve o fortalecimento de vínculos, responsabilidades e autocuidado, sempre intervindo em sua prática (KLAUSS e FREITAS, 2023).

A humanização psicológica contribui, de acordo com Azevêdo e Reis (2023), pois se refere a uma escuta qualificada, sendo um conjunto de práticas e valores que buscam um atendimento empático, acolhedor de emoções e experiências da pessoa, com o objetivo de valorizar a singularidade, potencializando estratégias para o resgate de sua cidadania e possível retorno familiar e/ou ao mercado de trabalho. Também auxilia na identificação e no respeito aos motivos de inserção e permanência de pessoas em situação de rua.

Dentro de tais parâmetros, P1 traz sua percepção de humanização, o que condiz com a literatura, mostrando, em sua prática, um atendimento com acolhimento, respeitador e potencializador da autonomia do indivíduo:

Humanizado, para mim, não é fazer o que quer, mas é respeitar o movimento existencial de cada pessoa [...] Eu acho que o respeito com a escolha das pessoas. E não só o respeito com a escolha das pessoas, eu vejo que tem uma frase do Sartre que diz assim, nós que temos maiores condições de liberdade, devemos orientar aqueles que têm menos condições de liberdade a ter mais condições de liberdade. Então, respeitar a pessoa não é só aceitar que a pessoa quer ir pra rua. Ah, eu quero ir pra rua, então eu vou respeitar a pessoa. Mas é em, talvez, abrir o olho dela, de que ela pode realmente mudar a perspectiva dela de existência [...] a gente tem que dar para a pessoa condições de ela sentir a potência de estar lutando por ela mesma.

Em outras falas de P1, também foram identificados pontos significativos, remetendo ao que se espera de um atendimento humanizado:

É recolhido, primeiramente, uma ideia básica dos objetivos da pessoa, alguns dados básicos... Então, cada situação é uma situação que vai conduzir ao entendimento do como que vai ser o acolhimento [...] O que tem que ter é a contrapartida da pessoa. A contrapartida do usuário. E estar em conformidade com essa. Ele querer que essas coisas aconteçam. Porque, às vezes, eles não querem que as coisas aconteçam [...] Eu gosto da ideia, é que aqui não é uma obrigatoriedade. Aqui é uma oportunidade. Se você quer seguir essa oportunidade, aí a gente estende a mão e vamos lá. Normalmente, a gente acaba investindo na mudança da perspectiva da pessoa.

Quanto aos relatos de P2, também foram identificadas posturas de atendimento humanizado, mas, como a realidade de P2 era diferente por não ter ambiente adequado para o acolhimento à população de rua, como citado no tópico 3.3, P2 buscava ser proativo e resolver as demandas conforme conseguia:

Eu atendi, às vezes, a pessoa, quando eu estou andando na rua. Eu paro, eu sei, eu converso. Isso eu fiz várias vezes. Olha, eu cumprimentava a pessoa, né? Se ela me olhasse como eu a olhei, geralmente essa pessoa, ela conversava comigo. Ela dava espaço para eu me aproximar. Eu percebendo esse espaço, a gente estava conversando. Falando sobre a vida, a pessoa falando sobre [...]

Ela dava sentido a tudo aquilo que ela queria falar naquele momento. É como se eu estivesse com ela ali. Tanto que uma vez eu ouvi isso de uma pessoa bem assim: “comida e roupa a gente sempre consegue, mas alguém que escuta, a gente nunca consegue”. Geralmente as pessoas não dão nem um olhar para nós. Isso eu ouvi dizer daqui em Cascavel. Um morador, ele relatou isso.

Em outros relatos de P2, também foram identificadas mais experiências de atendimento humanizado, inclusive uma experiência de como é morar na Cracolândia de São Paulo por alguns dias, visando aumentar suas capacidades e habilidades para trabalhar com esse público:

Eu tento ajudar o outro a ele entrar em si. Tento favorecer essa liberdade da pessoa conseguir ser ela mesma diante de mim. Então, no meu atendimento que eu fiz, e que às vezes eu faço com a população de rua, eu tento considerá-lo enquanto pessoa. E fazendo tudo o que é possível para não colocar as minhas condições de julgamento como se fosse um crivo para aceitá-lo. Eu tento fazer aquilo que é possível para não julgá-lo. Às vezes eu sinto em mim que eu acabo julgando internamente, mas aquilo fica para mim. Porque tem alguns relatos, tem algumas condições de experiência que às vezes mexem um pouco comigo [...] Daí eu entrei naquele hotel, na Cracolândia mesmo assim, e tinha um senhor na recepção e eu falei, com licença, eu queria só entender como é que todo mundo veio parar aqui. Aí ele me indagou, tu é jornalista, tu é policial, tu é não sei o que. Eu falei, não, eu moro em Cascavel, vim fazer uma experiência de morar na rua.

Segundo Martins *et al.* (2019), o processo de humanização é demorado e complexo, pois requer o desenvolvimento da cultura institucional no reconhecimento e valorização dos aspectos subjetivos, históricos e socioculturais dos usuários, trabalhadores. Além disso, na percepção de Hames (2019), é importante e necessário triangular a humanização, a Psicologia ambiental e os espaços de atendimento para restabelecer a saúde mental, potencializar a qualidade de vida e reconstruir os vínculos rompidos para reinserir a pessoa em situação de rua na sociedade.

3.2 AUSÊNCIA DE FORMAÇÃO PRÉVIA PARA ATUAÇÃO

No relato dos profissionais, perceberam-se ausências de formações prévias para atuação. Tais questões são evidenciadas quando os participantes foram indagados a respeito de terem recebido treinamentos para o atendimento da população em situação de rua, conforme se observa na seguinte fala de P1: “Não. Eu não recebi, como eu falei pra vocês. Quando eu comecei a trabalhar com pessoas em situação de rua, eu comecei sem conhecimento do público em específico, sem treinamento específico pra iniciar o trabalho”.

Também foi possível observar pontos semelhantes em relatos de P2:

Não, eu não recebi nenhum tipo de treinamento específico para atuar com a população de rua. Nos lugares em que eu fiz atendimento de população de rua, o treinamento era mais no sentido para outras condições. Pessoas em situação de vulnerabilidade social ou em relação à questão estrutural, né? Pessoas que foram violentadas, algo nesse sentido, assim. Mas nunca, exclusivamente, pessoas em situação de rua.

Diante desses relatos, fica nítido que os psicólogos entrevistados enfrentaram escassez de capacitação antes de iniciar seus trabalhos frente à população em situação de rua. No ponto de vista de Silva e Corgozinho (2011), em consequência disso, inicialmente existe maior ênfase na prática da atuação do psicólogo, sem preocupações relacionadas à preparação desses profissionais.

Outro ponto importante acrescentado por Martins *et al.* (2019) está relacionado ao fato de a grande maioria dos psicólogos não conhecerem a Política Nacional de Humanização, sendo que 86% dos profissionais consideram necessária a existência de treinamentos com enfoque nessa política, objetivando a prestação de um atendimento mais humanizado à população. Assim como os Psicólogos, outros profissionais da área da saúde também sentem despreparo para o trabalho humanizado.

Também na mesma linha de percepção, Vieira (2021) afirma que uma das principais falhas no atendimento à população em situação de rua seria a falta de capacitação do profissional psicólogo e de toda equipe, considerando que os profissionais que atuam com essa população não recebem treinamento adequado. Chama a atenção as falas dos participantes, evidenciando que precisam buscar formações “por conta”. Nisso, evidenciam-se profissionais que buscam seu desenvolvimento e preparação para os atendimentos, esforçando-se para se atualizarem e potencializarem suas capacidades.

Em alguns momentos, P1 relatou: “Eu fui buscando por conta o conhecimento e fui procurando treinamento por conta pra poder atender a população conforme foi se desenhando o público atendido [...] Então eu fui buscando por conta.”. Dentro de tal parâmetro, Rocha (2022) aponta que a falta de treinamento e de capacitação para os profissionais impacta diretamente em um trabalho incompleto, nem sempre alcançando uma transformação na população em situação de rua.

Ainda, Silva e Corgozinho (2011) relatam que há uma deficiência no curso de formação do psicólogo, apresentando que, se houvesse melhor preparo durante a graduação, seria atingido um melhor resultado das funções do psicólogo frente a esse trabalho. Quando o profissional possui conhecimento teórico de sua atuação, aumenta a probabilidade de se alcançarem melhores resultados em seu desempenho, identificando,

inclusive com maior facilidade, suas demandas e as demandas de outra categoria profissional.

Martins *et al.* (2019) também trazem essa questão do desenvolvimento do profissional dentro das instituições de ensino, relatando falhas na formação do profissional. Acrescenta ainda que faltam estudos que apresentem quais as técnicas específicas ou o impacto de treinamentos ou intervenções que possam resultar em novas competências de trabalho humanizado, dando o exemplo como controle emocional, assertividade, autoeficácia, resiliência, entre outros.

Segundo Vieira (2021), não é raro que os psicólogos e demais profissionais da saúde não se sintam à vontade para trabalhar com a população em situação de rua, vinculando sua fala com a má formação desses profissionais nas faculdades.

Contudo, Rocha (2022) relata que as demandas são comuns, mas informa mais dificuldades além da falta de preparo e treinamentos para atender esse público, como curto período em que atuam na instituição, a rotatividade dos colaboradores, a falta de meios para realizar o trabalho, a precarização das políticas e o sentimento de impotência. O autor aponta ainda que o desenvolvimento do psicólogo é realizado mediante esforço próprio, muitas vezes por observação e ação dentro do campo de atuação com os demais colegas de trabalho, dialogando com a fala de P1: “Mas nesses seis anos, assim, foi só um curso apenas que a gente teve a condição de participar, que a gente foi convidado”.

Nesse sentido, nas falas dos dois profissionais entrevistados, foram identificados que ambos não receberam treinamentos para trabalhar com a população em situação de rua, alegando ainda que buscaram se desenvolver por conta própria. Diante das informações citadas por outros pesquisadores da presente categoria e pela coleta de dados com os entrevistados, notou-se similaridades, demonstrando que ainda há uma deficiência no desenvolvimento de preparo e de treinamentos para esses profissionais que trabalham com a população em situação de rua.

3.3 QUESTÕES AMBIENTAIS QUE INFLUENCIAM NO PROCESSO DE HUMANIZAÇÃO

Na fala sobre o ambiente utilizado para atender a população em situação de rua, P2 relata que não tinha um ambiente adequado para atender:

A nossa estrutura não era para acolher essas pessoas, né? Só que, inevitavelmente, muitos se encontravam em estado de moradores de rua e iam lá, né? Aí, por algumas vezes, eu levei em uma sala onde eu pude escutar essa

peessoa. Eu geralmente, eu acolhia. Eu levava em uma sala para atendê-lo, né? Não tinha um protocolo exclusivo para atender pessoas em situação de rua. É uma sala improvisada, onde se fazia atendimento de crianças, né? Então... uma sala média, mais ou menos, eu acho que talvez uns 6 metros, né? Mais ou menos. Com carteiras. Não era uma sala de atendimento psicológico. Era uma sala adaptada para tentar suprir [...]

Considerando a experiência de P2, Hames (2019) relata sobre a arquitetura dos espaços assistenciais de saúde, destacando o objetivo maior de acolhimento às pessoas em vulnerabilidade, incluindo a população em situação de rua. O autor afirma que se deve ter uma arquitetura pensada para o ser humano, respeitando seu momento de maior sensibilidade, visando à preocupação com a percepção, o sentimento do usuário no ambiente, a criação de laços afetivos e a sensação de conforto. Na perspectiva de Villela e Ely (2021), acrescenta-se que a humanização no espaço de atendimento significa adequar ao uso dos humanos, envolvendo a interação recíproca entre os usuários do local. Esses lugares têm por objetivo serem receptivos para que as pessoas se sintam em harmonia e encontrem sua identidade individual e coletiva.

Dentre os aspectos para tornar aconchegante e confortável estão os cuidados com iluminação, cores, arte, sons, privacidade, entre outros. Os elementos como acolhimento, ânimo/vontade, beleza, concentração, confiança, relaxamento e simplicidade são estímulos que proporcionam a influência dos comportamentos, das emoções e dos aspectos psicofisiológicos dos indivíduos (VILLELA e ELY, 2021).

Quanto a fala de P1, pode-se observar aspectos ligados à recepção, ao acolhimento e ao respeito à identidade individual:

A pessoa entra na unidade, passa pelo primeiro atendimento com o educador social, no qual é direcionado a numeração da cama, do armário e dos seus pertences, dos seus copos. É passado todo o funcionamento da casa, é passado o que a pessoa precisa passar pelo psicólogo ou assistente social [...] a pessoa tem quatro refeições por dia, a pessoa tem roupas, quando ela necessita de roupas, essa pessoa tem atendimento com equipe, a pessoa tem atendimento com o pessoal da casa espírita também, que eles oferecem o atendimento [...] eles têm que dormir todos os dias aqui na unidade, precisam tomar banho, precisam ter o acompanhamento da utilização de medicações. Então, é dado sempre esse direcionamento para eles. As pessoas que trabalham, é fornecido marmita. As pessoas que trabalham de madrugada, a gente deixa dormir até mais tarde. Então, cada situação é uma situação que vai conduzir ao entendimento do como que vai ser o acolhimento [...] eu gosto da ideia é que aqui não é uma obrigatoriedade. Aqui é uma oportunidade. Se você quer seguir essa oportunidade, aí a gente estende a mão e vamos lá. Normalmente, a gente acaba investindo na mudança da perspectiva da pessoa.

Em ambas as falas, são identificados alguns aspectos em relação ao ambiente de atendimento, mostrando maior impacto na eficiência da relação humana dos profissionais de Psicologia com seus clientes/pacientes e menor eficiência sobre a estrutura de

atendimento à população em situação de rua, deixando compreensivo que a teoria mostra uma importância significativa em questões ambientais, que na prática não está sendo exercida integralmente nos setores.

3.4 QUESTÕES INSTITUCIONAIS QUE INFLUENCIAM NO PROCESSO DE HUMANIZAÇÃO

Segundo o CRP-MG (2015), os serviços de atendimento institucional propõem proteção integral, garantindo condições de estadia, convívio, endereço de referência para a população em situação de rua, podendo ser esse acolhimento individual ou coletivo. Um dos primeiros trabalhos da instituição no acolhimento da população em situação de rua é o levantamento da história de vida da pessoa e, com base no que é compreendido, são feitos os demais processos e encaminhamentos. Para o profissional de Psicologia, cabe identificar as especificidades de cada demanda de acordo com cada pessoa que se apresenta ao serviço de acolhimento.

Um dos fatores de resolução primária é o quesito de documentação pessoal, que grande parte da população em situação de rua não possui. Assim, as instituições buscam auxiliar no encaminhamento para efetivação da documentação. Entre as problemáticas iniciais, encontra-se o uso de drogas, sendo as pessoas usuárias encaminhadas para acompanhamento no CAPSad (Centro de Atendimento Psico-Social Álcool e Drogas) (CRP-MG, 2015).

Considerando isso, na fala de P1, percebem-se experiências que dialogam com tais questões:

Então, é feita uma busca histórico-cultural dessa pessoa. A gente busca entender qual é a necessidade, qual é a vulnerabilidade, e conforme essas vulnerabilidades, a gente faz os encaminhamentos dessas pessoas [...] É recolhido, primeiramente, uma ideia básica dos objetivos da pessoa, alguns dados básicos. É realizada a ficha de cadastro no sistema que é da prefeitura chamado IPM Social. É feita uma ficha de cadastro junto com a pessoa de controle próprio da nossa unidade. Com isso é marcado o atendimento técnico, no qual é realizado por mim e pela assistente social. Cada um na sua sala, de forma ética, com todos os cuidados necessários, com fichas e com a personalidade de cada um. E aí que é feito os direcionamentos dessas pessoas e os encaminhamentos.

Já P2 relata sua experiência oposta à de P1, afirmando que não era feito nenhum tipo de encaminhamento:

Eu desconheço. Honestamente falando, a única condição que eu sei é de acolhimento. Só de acolhimento, mas de reestruturação, um programa de ressocialização, algo que pudesse favorecer o crescimento. E talvez essa

condição de se refletir sobre sair da condição de rua, isso é algo que eu nunca vi, assim. Onde eu atuei, né? Que foi no CRAS. Atuei no CRAS, quando eu fiz alguns atendimentos para pessoas em situação de rua [...] Não, não. Não era feito nenhum tipo de encaminhamento.

Além do mais, dentro das instituições de acolhimento, à população em situação de rua são ofertados suprimentos, como alimentação, higiene pessoal, vestimenta e lavagem de suas vestimentas (CRP-MG, 2015). Nas informações compartilhadas por P1, percebeu-se que são fornecidos tais suprimentos para a população em situação de rua por meio de sua instituição de acolhimento, como citado no tópico anterior 3.3.

As instituições de acolhimento à população de rua também incluem outros serviços oferecidos voltados à profissionalização e à tentativa de desenvolver a autonomia de cada pessoa (CRP-MG, 2015). Também foram identificadas, na fala de P1, a preocupação e a atenção para aumentar as possibilidades e a rapidez de desenvolvimento da população em situação de rua, contribuía também com trabalhos terceirizados.

Então, todos os dias tem atividades para essas pessoas estarem fazendo. Nós aqui da unidade fizemos atividades socioeducativas, instrutivas, palestras. Hoje a gente tem alunos [...] que já estão o ano inteiro em estágio específico, obrigatório, fazendo semanalmente atividade com as pessoas [...] Eles estão sempre sendo estimulados, sempre buscando essa potência que eles têm de conquistar a sua vida.

A violência institucional está presente nas instituições de acolhimento a esse público, como relata Oliveira (2021), na qual uma das principais causas desumanas com a população em situação de rua é a violência institucional. É uma prática dos profissionais vinculados às instituições privadas e públicas que, por meio do abuso de autoridade, regras, normas de funcionamento, políticas, relações burocráticas, negligência e da discriminação, violam os direitos humanos pela restrição de acesso, como motivos de má ou falta de vestimenta, documentos, também pela ausência de suporte e de orientação.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo investigou a percepção dos profissionais da Psicologia a respeito da humanização nos atendimentos à população em situação de rua. Diante dos profissionais entrevistados, foi percebido que, apesar de reconhecerem a importância da humanização em seus atendimentos, eles enfrentam desafios expressivos, como a falta de estrutura adequada e a presença de ambientes que nem sempre são acolhedores. A análise revelou que, embora existam barreiras estruturais e institucionais, como a falta de políticas

públicas e de apoio governamental, os psicólogos se esforçam para implementar práticas humanizadas.

O empenho por parte dos profissionais de Psicologia vai além das estruturas físicas. Mesmo diante dessas limitações, buscam aplicar práticas humanizadas e demonstram empenho em criar vínculos, empatia e respeito com cada indivíduo atendido, sendo seus atendimentos de forma acolhedora, com escuta ativa, empática, genuína, respeitando a posição e a decisão, além de potencializar a autonomia da individualidade de cada ser. Assim, mostra-se características que podem ser profissionais capacitados e éticos que buscam, além de um atendimento, entregar uma Psicologia acolhedora dentro de suas realidades.

Considerando os aprendizados ao longo da pesquisa, evidenciam-se o início do entendimento da humanização nos atendimentos psicológicos com a população em situação de rua, da compreensão de questões ligadas à ausência de profissionais da Psicologia nas demais instituições de acolhimento que os acadêmicos entraram em contato (Centro Pop e Casa Pop) e a falta de estruturas, de capacitações e de formações profissionais para o trabalho com a população em situação de rua, apresentando-se, como desafio significativo neste trabalho, encontrar profissionais de Psicologia que atendessem ou que já atenderam essa população.

Atualmente, o atendimento psicológico humanizado à população em situação de rua em Cascavel-PR enfrenta desafios complexos e dinâmicos. Por mais que existam atenções e movimentos de mudanças abrangentes para esse público como o interesse social, governamental e educacional, revela-se um cenário de negligência. Ainda assim, o profissional de Psicologia continua em ação, enfrentando e auxiliando essa população vulnerável, desenvolvendo suas habilidades e competências no dia a dia.

Assim, este estudo reafirma que, apesar das dificuldades e da falta de estrutura, os profissionais de Psicologia conseguem promover a humanização nos atendimentos à população em situação de rua. Recomenda-se a implementação de programas de capacitação focados na humanização e a criação de ambientes de trabalho que favoreçam práticas empáticas e respeitadas, visando melhorar a qualidade de vida dessa população.

Além disso, é importante criar e manter espaços que permitam aos psicólogos e demais profissionais desenvolverem seu trabalho com segurança e em condições adequadas. Também com o intuito sugestivo, identificar e investigar mais psicólogos que atendem ou atenderam essa população em situação de rua, como também investigar o atendimento humanizado dos demais profissionais que acolhem essa população, para

conversar e atravessar os dados desta pesquisa, possibilitando maiores conhecimentos e sabedorias para estar trabalhando com esse público.

O problema de pesquisa “Qual a percepção dos profissionais da Psicologia em relação a humanização no atendimento das pessoas em situação de rua?”, quanto ao objetivo geral “Verificar a percepção dos profissionais de Psicologia acerca de uma abordagem humanizada no atendimento de pessoas em situação de rua”, foram respondidos pontos significativos, correlacionando com a literatura, assim sendo, aspectos humanizados nos atendimentos dos Psicólogos entrevistados, como mencionado com mais detalhes no capítulo 3.1.

Dos objetivos específicos foram alcançados, sendo que alguns apresentados de forma direta, outros indiretamente conversando e atravessando o conteúdo. O primeiro “Contextualizar teoricamente o fenômeno, apresentando dados históricos acerca das pessoas em situação de rua”, sendo apresentado de forma sucinta no capítulo 1.1. Já o segundo “Descrever e compreender os discursos presentes nos relatos dos profissionais entrevistados”, foi realizado descrição integral das entrevistas, sendo compreendido, organizado, codificado, categorizado e apresentado pontos significativos para essa pesquisa nos capítulos 3.1, 3.2, 3.3 e 3.4.

O terceiro objetivo específico “Evidenciar a existência de atitudes e/ou preconceitos que possam comprometer eticamente a atuação e qualidade dos serviços prestados”, foi apresentado de forma indireta durante o percurso da descrição e discussão dos resultados, como por exemplo, P1 relatou no capítulo 3.2 que buscou se desenvolver por conta, para melhor atender a população em situação de rua. Quanto ao último objetivo específico “Contribuir para o entendimento da humanização e possibilidades existentes na atuação de profissionais da Psicologia que trabalham com pessoas em situação de rua”, a produção desta obra de pesquisa por si só, apresenta ter alcançado esse objetivo também.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, A. V. D. S.; REIS, T. C. M. **Pessoas em situação de rua: inclusão/exclusão social, políticas públicas e atuação do psicólogo**. Curitiba, 2023.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo, 2016.

BRAGA, I. A.; SOUSA, A. K. **População em situação de rua e as políticas públicas para este segmento: uma trajetória constituída por desafios, avanços e perspectivas**. Teresina, 2018.

CASCAVEL. **Cartilha de orientação sobre serviços, programas e benefícios de assistência social do município de Cascavel – Paraná.** Cascavel, 2022.

CFP, CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Referências técnicas para atuação de psicólogos(os) nos serviços hospitalares do SUS.** Brasília, 2019.

CONSELHO NACIONAL DOS DIREITOS HUMANOS. **Resolução nº 40, de 13 de outubro de 2020.** Brasília, 2020.

CRP-MG, CONSELHO REGIONAL DE PSICOLOGIA - MINAS GERAIS. **A psicologia e a população de rua: novas propostas, velhos desafios.** Belo Horizonte, 2015.

CUNDA, M. F.; SILVA, R. N. **Me chamam rua, população, uma situação:** os nomes da rua e as políticas da cidade. Porto Alegre, 2020.

FREITAS, E. C.; PRODANOV, C. C. **Metodologia do trabalho científico:** métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. Novo Hamburgo, 2013.

GRAMAJO, C. S. *et al.* **(Sobre)viver na rua:** narrativas das pessoas em situação de rua sobre a rede de apoio. Rio Grande, 2023.

HAMES, C. **Sistematização de diretrizes projetuais para uma unidade de acolhimento.** Uberlândia, 2019.

KLAUSS, J.; FREITAS, P. G. **Psicologia social e saúde:** Teoria e prática. Rio de Janeiro, 2023.

MARTINS, M. D. C. F. *et al.* **Elos entre a psicologia e o trabalho humanizado na saúde:** compreensão, formação e práticas. Londrina, 2019.

MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA. **População em situação de rua:** Plano de ação e monitoramento para efetivação da política nacional para a população em situação de rua. Brasília, 2023.

NASCIMENTO, J. U. D.; MÁXIMO, T. A. D. O. **Análise do trabalho junto à população em situação de rua.** João Pessoa, 2020.

SARTRE, J. P. **O existencialismo é um humanismo.** Paris, 1970.

_____. **O Ser e o Nada:** Ensaio de Ontologia Fenomenológica. Petrópolis, 1943.

OLIVEIRA, R. B. **A população em situação de rua e as violências estrutural e institucional:** um desafio para o serviço social. Porto Alegre, 2021.

PINHO, R. J. D.; PEREIRA, A. P. F. B.; LUSSI, I. A. D. O. **População em situação de rua, mundo do trabalho e os centros de referência especializados para população em situação de rua (centro pop):** perspectiva acerca das ações para inclusão produtiva. São Carlos, 2019.

ROCHA, R. V. S. **Formação em Psicologia e população em situação de rua: Saberes e fazeres em Salvador e São Paulo.** Boa Vista, 2022.

ROCHA, F. C.; OLIVEIRA, P. R. S. D. **Psicologia na rua: delineando novas identidades a partir do trabalho com a população em situação de rua.** São João Del Rei, 2020.

SILVA, F. G. D. **Subjetividade, individualidade, personalidade e identidade: concepções a partir da psicologia histórico-cultural.** São Paulo, 2009.

SILVA, J. V.; CORGOZINHO, J. P. **Atuação do psicólogo, SUAS/CRAS e Psicologia social comunitária: possíveis articulações.** Palmas, 2011.

SPINK, M. J. P. **Psicologia social e saúde: práticas, saberes e sentidos.** Petrópolis, 2017.

VIEIRA, P. S. **Atuação do psicólogo na saúde e no centro de referência especializado para a população em situação de rua (Centro POP) de Belford Roxo.** Rio de Janeiro, 2021.

VILLELA, M. S.; ELY, V. H. M. B. **Humanização na ambiência de Práticas Integrativas e Complementares: significado de bem-estar na perspectiva dos usuários.** Florianópolis, 2021.