

## PARA ALÉM DO PROTOCOLO: UMA REFLEXÃO CRÍTICA SOBRE A NOÇÃO DE ESCUTA QUALIFICADA.

## BEYOND THE PROTOCOL: A CRITICAL REFLECTION ON THE NOTION OF QUALIFIED LISTENING.

<sup>1</sup>ARAUJO, Glória Emanuelle da Silva; <sup>2</sup>MOURATO, Gabriel Beleze;

<sup>3</sup>KOBORI, Eduardo Toshio

<sup>1-3</sup>Departamento de Psicologia – Centro Universitário das  
Faculdades Integradas de Ourinhos-Unifio/FEMM

### RESUMO

O presente artigo discute a noção de “escuta qualificada”, termo amplamente difundido em políticas públicas, protocolos institucionais e produções acadêmicas nas áreas da Psicologia e da saúde coletiva. A partir de uma revisão narrativa de literatura analisa-se como o termo, embora carregado de valor simbólico e associado a práticas de humanização, carece de definição conceitual consistente e tende a ser utilizado de maneira vaga ou normativa. O estudo articula referenciais da Psicanálise e da teoria Foucaultiana do discurso para compreender como a expressão se consolidou como significante institucional, operando muitas vezes mais como dispositivo de regulação e controle do que como prática efetiva de acolhimento. Argumenta-se que o uso repetitivo do termo pode esvaziar sua potência ética e subjetivante, transformando-o em palavra de ordem burocrática. Ao final, propõe-se recuperar a escuta como ato técnico e ético próprio da Psicologia, resgatando seu potencial de acolher a singularidade e de promover transformações subjetivas, em vez de reduzi-la a um protocolo normativo.

**Palavras-chave:** escuta qualificada; humanização; psicologia; psicanálise.

### ABSTRACT

This article discusses the notion of "qualified listening," a term widely used in public policies, institutional protocols, and academic literature in the fields of Psychology and public health. Based on a narrative literature review, the article analyzes how the term, although loaded with symbolic value and associated with humanization practices, lacks a consistent conceptual definition and tends to be used vaguely or normatively. The study combines references from psychoanalysis and Foucault's discourse theory to understand how the expression has become consolidated as an institutional signifier, often operating more as a regulatory and control device than as an effective practice of welcoming. It argues that repetitive use of the term can deplete its ethical and subjectivizing power, transforming it into a bureaucratic slogan. Finally, the article proposes reclaiming listening as a technical and ethical act inherent to Psychology, recovering its potential to embrace singularity and promote subjective transformations, rather than reducing it to a normative protocol.

**Keywords:** qualified listening; humanization; psychology; psychoanalysis.

### INTRODUÇÃO

É fato que a escuta constitui um dos pilares centrais da atuação do psicólogo, desempenhando papel decisivo tanto no acolhimento quanto na compreensão do sofrimento e das demandas do sujeito. Como destacam Santos e Fernandes (2022), no campo profissional, a escuta extrapola o simples ato de ouvir palavras: trata-se de uma postura técnica e ética capaz de promover vínculos, cultivar a autorreflexão e ampliar o sentido das experiências relatadas pelo paciente.

Desde Freud (1912/2017), em “Recomendações ao médico para o tratamento psicanalítico”, a escuta foi definida como método fundamental e instrumento técnico

do trabalho analítico. Para o autor, embora sobre o princípio da atenção flutuante, sublinha-se que escutar não é registrar passivamente, mas acolher sem hierarquizar, permitindo que sentidos latentes possam emergir em tempos posteriores (Freud, 1912/2017). Nesse sentido, a escuta inaugura uma clínica que não se reduz à interpretação imediata, mas que reconhece a fala como espaço de produção de verdade e transformação subjetiva (Birman, 2023).

Dessa forma, na prática psicológica em geral, escutar significa instaurar um espaço terapêutico livre de julgamentos, no qual são acolhidas tanto as expressões verbais quanto as não verbais, favorecendo o fortalecimento do vínculo profissional-paciente (Birman, 2023). Para isso, o psicólogo precisa mobilizar simultaneamente competências técnicas e sensibilidade humana, considerando o contexto, a singularidade e os aspectos éticos implicados em cada encontro. Como observa Bastos (2009), a escuta demanda atenção, disponibilidade e produção de sentidos — o que a distancia radicalmente do mero “ouvir” passivo ou desinteressado.

De mesmo modo, o próprio Conselho Federal de Psicologia (CFP, 2005, p. 8) já mostra que esta é uma das responsabilidades fundamentais do profissional, o qual deve “prestar serviços psicológicos de qualidade [...], utilizando princípios, conhecimentos e técnicas reconhecidamente fundamentados na ciência psicológica, na ética e na legislação profissional”. Assim, se toda escuta, e qualquer ação realizada pelo psicólogo, já deveria ser, por definição, qualificada, o termo escuta também deveria trazer em si todas as dimensões de qualificação exigidas para esse campo.

Contudo, cada vez mais a expressão “*escuta qualificada*” tem se disseminado de forma crescente e sistemática em documentos legislativos e normativos nacionais (Brasil, 2017; 2023), notas técnicas e cartilhas dos Conselhos de Psicologia (Conselho Regional de Psicologia do Paraná, 2018; Conselho Federal de Psicologia, 2025) e produções científicas, adquirindo status de categoria central na profissão (Duarte *et al.* 2017). De modo mais sintético, pode-se dizer que a escuta qualificada passou a operar como uma palavra de ordem nos discursos institucionais: evocada tanto para legitimar políticas de humanização quanto para sustentar práticas de acolhimento, embora nem sempre acompanhada de uma conceituação clara de seus fundamentos e alcances (Sanches, Silva, 2020).

Nesse sentido, ao contrário do esperado, se toda escuta psicológica deveria ser, em essência, qualificada (CFP, 2005), por que ainda se insiste, discursivamente, em enfatizar este termo como central nos dias atuais? Portanto, faz-se necessário

uma compreensão da noção de escuta qualificada como fenômeno no campo da Psicologia em torno de uma reflexão central sobre o porquê de sua persistência e qual função exerce nos discursos institucionais. Diante disto, o objetivo deste estudo é analisar criticamente a circulação desse significante, interrogando se sua presença atua como promessa de humanização ou se se configura, sobretudo, como dispositivo de regulação e controle das práticas profissionais.

## METODOLOGIA

Esta pesquisa caracteriza-se como um estudo bibliográfico de natureza exploratória e descritiva, fundamentado na revisão narrativa de literatura (Gil, 2022). Seu objetivo é reunir, analisar e problematizar a produção existente sobre o termo *escuta qualificada*, destacando sua recorrente indefinição conceitual, buscando oferecer um panorama crítico que permita compreender de que maneira o termo vem sendo utilizado em diferentes áreas e quais efeitos essa ambiguidade pode gerar tanto na prática psicológica quanto na organização dos serviços públicos de cuidado (Hohendorff, 2014). Importante assinalar que a pesquisa não contempla resultados empíricos acerca da escuta qualificada, concentrando-se na construção de uma articulação conceitual que possibilite sua análise no âmbito da Psicologia.

Para tanto, foi realizado um levantamento bibliográfico em plataformas eletrônicas de referência, tais como a Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), a Scientific Electronic Library Online (SciELO), os Periódicos Eletrônicos de Psicologia (PePSIC), o Google Acadêmico e a Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS). Os termos de pesquisa incluíram “escuta qualificada”, “escuta psicanalítica”, “acolhimento”, “humanização no tratamento”, “escuta sensível”, entre outros correlatos para refinar os resultados das buscas. Para além dos textos acadêmicos, também se explorou a bibliografia legislativa nas áreas da saúde mental coletiva, assistência social e educação, tentando aproximar as cartilhas para a discussão técnica-conceitual.

Após o levantamento inicial, procedeu-se a uma triagem para verificar a pertinência dos estudos ao objeto investigado. Foram incluídos apenas trabalhos que discutiam diretamente a escuta qualificada em contextos da Psicologia e excluídos aqueles que tangenciam o tema ou se distanciaram do escopo teórico. Ao que tange à interpretação dos dados, orientou-se por referenciais da Psicanálise em articulação

com conceitos foucaultianos, utilizando-os para uma análise crítica da contemporaneidade no âmbito da saúde mental e das políticas públicas.

Por fim, ainda cabe salientar que o presente artigo se configura como uma produção vinculada diretamente às atividades de estudo e prática desenvolvidas no escopo clínico-psicanalítico decorrente do núcleo de estágio *Clínica Psicanalítica: modos de escuta e cuidado em contexto hospitalar e atenção básica*, pertencente à ênfase *Processos Clínicos, Saúde e Subjetividades* do curso de Psicologia do Centro Universitário das Faculdades Integradas de Ourinhos (UniFio). Logo, fundamenta-se tanto na investigação teórica quanto na experiência prática, possibilitando tal articulação entre os referenciais conceituais e as demandas concretas do cuidado em saúde mental.

## DESENVOLVIMENTO

Atualmente, a expressão “escuta qualificada” tem se disseminado de forma crescente e sistemática em documentos de política pública, protocolos institucionais e produções científicas, sobretudo no campo da saúde coletiva e da psicologia social. Tal difusão discursiva conferiu ao termo um verdadeiro estatuto de marcador de boa prática, situando-o como indicador de qualidade no atendimento e como dispositivo ético-político de transformação institucional, frequentemente apresentada como eixo estruturante de propostas de acolhimento, humanização e integralidade do cuidado, vinculada a diretrizes de políticas públicas como a Política Nacional de Humanização (Brasil, 2010). Nesse sentido, tornou-se uma exigência que ultrapassa o nível operacional e assume a condição de princípio normativo, considerada requisito indeclinável para assegurar dignidade, respeito às diferenças, construção de vínculos de confiança e acesso ampliado às tecnologias de saúde, sociais e educacionais (Duarte et al. 2017.; Batista; Gonçalves, 2011).

Esse movimento pode ser compreendido como parte de uma virada paradigmática nos sistemas de atenção no Brasil, especialmente a partir da consolidação do Sistema Único de Saúde (SUS) e a posterior criação do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Essa virada representou uma passagem de um modelo centrado na medicalização e fragmentação das práticas de cuidado para um modelo que enfatiza o acolhimento, a escuta das demandas subjetivas e a responsabilização compartilhada (Brasil, 2010). Assim, esta forma de escutar não significaria meramente “ouvir”, mas implicaria em acolher, compreender o contexto

singular do sujeito, interpretar as condições sociais e subjetivas que o atravessam e, a partir disso, responder com sensibilidade ética (Duarte et al. 2017; Benevides; Passos, 2005).

Entretanto, apesar de seu uso recorrente, o termo “escuta qualificada” repetidamente carece de fundamentação conceitual sólida, sendo empregado de maneira vaga, sem definição clara de seus atributos constitutivos, dimensões operacionais ou critérios mensuráveis. Diversos autores têm apontado que, embora presente em políticas públicas e protocolos de saúde, o termo aparece mais como palavra de ordem do que como conceito rigorosamente elaborado (Sanchez; Silva, 2020). Em muitos documentos oficiais, a expressão é utilizada como sinônimo de acolhimento ou de postura ética genérica, mas sem explicitar quais competências específicas ou parâmetros metodológicos a distinguiriam de uma escuta que já deveria ser inerente à prática psicológica (Duarte et al. 2017).

Nesse sentido, Etcheverry, Janovik e Silva (2023) destacam que a polissemia do termo o torna um marcador discursivo mais do que técnico, funcionando como uma categoria performática que valida práticas institucionais sem necessariamente qualificar sua efetividade. Do mesmo modo, Benevides e Passos (2005) já advertiam que a incorporação de expressões como “humanização” ou “escuta qualificada” nos discursos do SUS corre o risco de se reduzir a um imperativo normativo, esvaziando-se de densidade crítica. Assim, observa-se que, embora o termo seja amplamente utilizado como discurso para critério de qualidade, sua ausência de rigor conceitual pode gerar ambiguidades na prática profissional, favorecendo interpretações instrumentais e até mesmo contraditórias (Batista; Gonçalves, 2011).

Nesse sentido, é possível aproximar-se de termos Foucaultianos ao passo que, em *“A Ordem do Discurso”* (2014), propõe uma análise crítica sobre o modo como os discursos são produzidos, legitimados e se estabilizam nas instituições sociais. Para o autor, todo discurso está submetido a mecanismos de controle e restrição, como procedimentos de exclusão, qualificações e regulações que determinam quem pode falar, que palavras têm validade e, como certos termos, ganham autoridade institucional ou se espalham pelo senso comum (Foucault, 2014).

Levando em consideração ser passível de observação o termo “escuta qualificada” não possuir uma definição intelectual consolidada no campo técnico ou acadêmico, questiona-se a possibilidade desse conceito ao longo do tempo ter emergido e se solidificado nos ambientes institucionais envolvido nas dinâmicas

discursivas que o autor descreve (Foucault, 2014). Pensa-se se seu surgimento e a propagação dessa terminologia dentro das instituições se deu, sobretudo, pelo processo de legitimação dos discursos hierárquicos, onde a expressão passa a ser repetida entre diferentes instâncias superiores, sem a produção de questionamento crítico ou análise conceitual substancial (Foucault, 2014). Logo, neste cenário, podendo se tratar de um fenômeno em que o discurso, advindo de uma posição de autoridade, é automaticamente assumido como legítimo e indiscutível por força da posição institucional do enunciador e não pelo seu rigor epistemológico ou fundamentação metodológica (Sanches; Silva, 2020)

Com isto, ressalta-se a hipótese da noção de “escuta qualificada” não ter nascido de uma necessidade técnica propriamente dita, mas ganhado força dentro das instituições por meio de discursos oficiais, geralmente vindos de posições de autoridade ou de instâncias superiores (Foucault, 2014). Ou seja, repetido, circulado e adotado burocraticamente, sem resultar de uma reflexão metodológica rigorosa ou de um fundamento técnico específico (Sanches; Silva, 2020), agregado de um certificado simbólico reconhecido por protocolo institucional, ainda que seu sentido real não esteja suficientemente definido ou fundamentado na prática técnica (Foucault, 2014).

Deste modo, ao identificar esse fenômeno linguístico no desenvolvimento da noção de escuta, torna-se possível recorrer às leituras psicanalíticas lacanianas para compreender o novo sentido em jogo. Para Lacan (1992), bem como para Foucault (2014), a linguagem não é apenas um instrumento de comunicação, mas o próprio tecido que constitui o sujeito e sustenta a sociedade. É pela linguagem que se estruturam os discursos, os quais não descrevem simplesmente relações, mas as produzem, determinando tanto as formas de regulação institucional quanto os modos pelos quais os sujeitos se posicionam e se reconhecem no campo social (Lacan, 1992).

Nessa perspectiva, os discursos operam como matrizes de laço social, isto é, como formas de organização da vida coletiva mediadas por significantes que ordenam práticas e subjetividades. Em particular, no Discurso do Mestre vislumbra-se um laço social estruturado pela autoridade de um significante que ocupa a posição de comando, determinando a articulação dos demais elementos da cadeia simbólica (Lacan, 1992). Nesse registro, este significante-mestre (S1) é aquele que não possui um conteúdo estável ou definição unívoca, mas cujo valor deriva da função de ordenar

e hierarquizar os outros significantes (S2). Sua eficácia não está no que significa, mas no lugar que ocupa: uma posição de comando que impõe autoridade simbólica e orienta condutas. Trata-se, portanto, de um significante vazio, difícil de ser definido com precisão, mas que, por sua circulação consensual e aparentemente autoevidente, adquire poder de organizar práticas e subjetividades (Lacan, 1992).

Assim, o S1 (mestre) se endereça ao S2 (o campo do saber), mobilizando-o para garantir sua eficácia, ao passo que produz como efeito um sujeito dividido (\$), ao mesmo tempo em que oculta seu próprio fundamento em um resto opaco de gozo (objeto a) (Lacan, 1992). Em termos metafóricos, o significante-mestre dá ordens e convoca saberes a seu serviço, mas sempre deixa um resíduo inassimilável, um ponto de impossibilidade que não se deixa traduzir inteiramente em discurso (Lacan, 1992).

Se transpusermos essa lógica para o termo *qualificada*, vemos que ele opera precisamente como este significante-mestre. Seu uso chancela práticas institucionais sem que seja necessário explicitar um conteúdo conceitual claro, uma vez que a escuta, para ser reconhecida como legítima, deve ser “qualificada”, o que é definido pelo próprio discurso institucional e não por uma determinação intrínseca do termo (Sanches, Silva, 2020). Em outras palavras, *qualificada* não descreve, mas ordena: seu valor simbólico está em conferir autoridade, mais do que em delimitar significados (Lacan, 1992).

Dessa forma, o mandamento “execute a escuta qualificada” endereça-se aos profissionais, convocando-os a mobilizar todo um repertório de saber-fazer para satisfazer o ideal prescrito (Lacan, 1992). O efeito subjetivo desse processo é a produção de um sujeito dividido (Lacan, 1992), o qual no caso apresenta-se de um lado, o profissional deseja escutar com atenção e empatia; de outro, encontra-se submetido a pressões de produtividade, metas e protocolos rígidos, que frequentemente inviabilizam o exercício de uma escuta nos moldes humanizados que o termo promete.

A crítica, portanto, não se dirige à relevância da escuta, mas ao seu uso como significante institucional, quando transformada em palavra de ordem normativa. Safatle (2019) mostra que práticas de escuta só se tornam verdadeiramente transformadoras se conseguirem desestabilizar a lógica do saber/poder que regula os discursos, abrindo espaço para o inesperado e o indeterminado. Nesse sentido, ao ser convertida em checklist de gestão ou em protocolo burocrático, a “escuta qualificada” corre o risco de neutralizar aquilo que há de mais essencial na escuta em

Psicologia: sua capacidade de abrir espaço para a singularidade e para o não previsto (Safatle, 2019).

Assim, em vez de reforçar a dicotomia entre escuta “qualificada” e “desqualificada”, seria mais coerente recuperar o sentido original da escuta como prática ética e técnica, própria da Psicologia. Isso significa compreender que não há escuta neutra ou apenas operacional: toda escuta é ato que implica o sujeito, desloca posições e pode produzir efeitos de subjetivação. A tarefa crítica, então, é resgatar essa potência, evitando que o termo se reduza a um slogan institucional, destituído da densidade que a própria Psicologia lhe atribui desde suas origens.

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Em síntese, por meio de uma articulação de conceitos para a compreensão do fenômeno no campo da Psicologia, é possível apreender que a escuta qualificada se mantém como um significante de grande força simbólica, mas com sustentação conceitual frágil. Sua repetição como imperativo institucional não garante a efetivação da humanização, ao contrário, pode transformá-la em instrumento de burocratização e controle. Todavia, é importante sublinhar que não se trata de negar a relevância histórica dessa noção, uma vez que antes da Política Nacional de Humanização (Brasil, 2010), muitos serviços sequer reconheciam minimamente a palavra do sujeito em sofrimento, prevalecendo o silêncio autoritário ou o descaso. O avanço civilizatório de inscrever a escuta como ato político foi, sem dúvida, real.

O ponto de crítica, portanto, não recai sobre a ideia de escuta humanizada em si, mas sobre o uso acrítico e normativo que a esvazia de sua potência ética. Como observa Dunker (2015), toda gramática normativa no campo da saúde mental tende a neutralizar o potencial crítico dos fenômenos que procuram regular. A forma como a escuta qualificada vem sendo implementada, entretanto, tende a neutralizar esse potencial, assimilando a fala do outro a categorias pré-existentes, em vez de acolher o inédito que ela pode trazer (Sanches, Silva, 2020).

Por isto que Safatle (2019) sustenta que uma escuta verdadeiramente transformadora exigiria questionar a própria estrutura saber/poder, abrindo espaço para o novo e o indeterminado. Assim, recuperar essa potência exigiria deslocar a prática do campo do saber-poder para o do saber-fazer, sem imediatamente rotular e enquadrar sofrimentos ou formas de escutar em manuais, mas sim escutando de fato o que é estritamente humano no encontro.

## REFERÊNCIAS

BASTOS, A. B. B. I. A escuta psicanalítica e a educação. **Psicólogo inFormação**, v. 13, n. 13, p. 92-98, 2009. Disponível em:

[https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1415-88092009000100006](https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1415-88092009000100006).

BATISTA, K. B. C.; GONÇALVES, O. S. J. Formação dos profissionais de saúde para o SUS: significado e cuidado. **Saúde & Sociedade**, v. 20, n. 4, p. 884–899, 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/sausoc/v20n4/07.pdf>.

BENEVIDES, R.; PASSOS, E. A humanização como dimensão pública das políticas de saúde. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 10, n. 3, p. 561-571, 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/Dtq6TH5LdJbfDPDwSxSmy6G/?lang=pt>.

BIRMAN, J. **O mal-estar na atualidade**: a psicanálise e as novas formas de subjetivação. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **Política Nacional de Humanização**: documento base para gestores e trabalhadores do SUS. Brasília: Ministério da Saúde, 2010.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome. **Resolução CNAS nº 119, de 04 de setembro de 2023**. Dispõe sobre a aprovação das orientações para oferta e operacionalização do Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos – PAEFI, no âmbito do SUAS. Brasília: CNAS/MDS, 2023. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-n-119-de-4-de-setembro-de-2023-507403266>.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº 2.436, de 21 de setembro de 2017**. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes para a organização da Atenção Básica no âmbito do SUS. Brasília: Ministério da Saúde, 2017. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prt2436\\_22\\_09\\_2017.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prt2436_22_09_2017.html).

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **A Psicologia na luta pelo cuidado em liberdade: ontem, hoje, sempre! Anais da I Mostra Nacional de Práticas Profissionais na Rede de Atenção Psicossocial – RAPS**. Brasília: CFP; Leme, SP: GM Editorial, 2025.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Código de Ética do Profissional Psicólogo**. Brasília: CFP, 2005.

CONSELHO REGIONAL DE PSICOLOGIA DO PARANÁ. **Nota Técnica CRP-PR nº 003/2018**. Orienta as(os) profissionais Psicólogas(os) sobre a atuação profissional em atendimento à Lei nº 13.431/2017, referente à Escuta Especializada e ao Depoimento Especial de crianças e adolescentes vítimas e testemunhas de violência. Curitiba: CRP-PR, 2018. Disponível em: <https://crppr.org.br/wp-content/uploads/2018/07/Nota-Tecnica-003-2018-Escuta-de-Crianças-e-Adolescentes-Vítimas-de-Violência.pdf>.

DUARTE, L. P. A. *et al.* Contribuição da Escuta Qualificada para a Integralidade na Atenção Primária. **Rev.Gestão & Saúde**, v. 08, n. 3, p. 414-429, 2017. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/rqs/article/view/10312>.

DUNKER, C. **Mal-estar, sofrimento e sintoma**: uma psicopatologia do Brasil entre muros. São Paulo: Boitempo, 2015.

ETCHEVERRY, F. R.; JANOVIK, M. S.; SILVA, F. G. Autoexpressão: efeitos da escuta no cuidado em saúde mental na Atenção Básica em Saúde. **Revista Polis e Psique**, v. 13, n. 2, p. 29–56, 2023. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/PolisePsique/article/view/123286>.

FOUCAULT, M. **A ordem do discurso**. São Paulo: Loyola, 2014.

FREUD, S. Recomendações ao médico para o tratamento psicanalítico (1912). In: FREUD, S. **Fundamentos da clínica psicanalítica**. Belo Horizonte: Autêntica, 2017. (Originalmente publicado em 1912).

GIL, A. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2022.

HOHENDORFF, J. V. Como escrever um artigo de revisão de literatura. In: KOLLER, S. H.; COUTO, M. C. P.; HOHENDORFF, J. V. (Orgs.). **Manual de Produção Científica**. Porto Alegre: Grupo A, 2014.

LACAN, J. **O Seminário, livro 17**: o avesso da psicanálise. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1992.

SAFATLE, V. **Dar corpo ao impossível**: o sentido da dialética a partir de Theodor Adorno. São Paulo: Autêntica, 2019.

SANCHES, N.; SILVA, R. B. A escuta qualificada na assistência social: da postura diagnóstica às formas (po)éticas de escutar. **Estud. Pesqui. Psicol**, v. 19, n. 3, p. 604-622, 2019. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1808-42812019000300004&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1808-42812019000300004&lng=pt&nrm=iso)

SANTOS, S. R. S. ; FERNANDES, A. C. P. M. A relevância da escuta na triagem psicológica para adesão ao tratamento psicoterápico: um relato de experiência. **Revista Conversas em Psicologia**, v. 1, n. 3, p. 1-15, 2022. Disponível em: <https://siga.faculdadedeilheus.com.br/RevistaConversasEmPsicologia/Artigo/Exibir/23>.