

**17º Congresso de Iniciação Científica****CARACTERIZAÇÃO DOS CLIENTES ATENDIDOS NO CEAPSI DE AGOSTO DE 2007 A JULHO DE 2008****Autor(es)**

---

PRISCILA PANIGALI MARCOLAN

**Orientador(es)**

---

MAGALI RODRIGUES SERRANO

**Apoio Financeiro**

---

FAPIC/UNIMEP

**1. Introdução**

---

O CEAPSI (Centro de Estudos Aplicados à Psicologia) é uma estrutura administrativo-pedagógica que viabiliza e fornece suporte às atividades de estágio, de projetos de pesquisa, extensão e para a realização de atividades práticas vinculadas as disciplinas teóricas, sendo que neste sentido, o CEAPSI é mais do que um local onde ocorrem os estágios. Os serviços prestados pelo CEAPSI envolvem Programas de Estágio na áreas Educacional, Clínica, Social e do Trabalho além de Projetos de Pesquisa e Extensão vinculados às atividades didático-pedagógicas do curso.

A primeira etapa para o efetivo atendimento é a triagem dentro do Programa de Recepção e Triagem. Nela, o cliente é recepcionado por um aluno-estagiário e este tem a função de identificar sua queixa inicial através do que o cliente relata, passando por uma supervisão e, a partir desta, ocorre o encaminhamento necessário. Dessa maneira, a pesquisa inicia a caracterização da clientela de acordo com os prontuários abertos a partir da triagem observando a eficiência desse serviço e soluções necessárias para os problemas enfrentados durante o decorrer dos atendimentos.

É importante frisar a dupla função encontrada nas Clínicas-Escolas, onde além de proporcionar o atendimento aos clientes, é também realizados estágios para a formação de psicólogos, que traz por finalidade propiciar ao estagiário situações que favoreçam o desenvolvimento de seu papel profissional. Para isto, é importante que ele possa vivenciar situações de atendimento psicológico a clientes, que possa compartilhá-las com os colegas e o supervisor. Dada a importância desse serviço é necessário que o CEAPSI trabalhe de forma responsável de acordo com o objetivo de uma Clínica-Escola.

Dessa maneira, buscou-se conhecer outras pesquisas desse tipo e verifica-se que os problemas enfrentados por outras clínicas-escola são da mesma ordem. O que essa pesquisa traz é uma ampla caracterização buscando solucionar problemas que visem tanto o benefício dos atendimentos para a população que é recebido de forma acolhedora ao procurar o CEAPSI, tanto em relação institucional que pode e deve ampliar seus serviços prestando atenção a população e a formação dos alunos.

No sentido de se identificar estudos anteriores sobre a caracterização do perfil da clientela em Clínicas-Escola, depara-se com o trabalho de Silves (1996) que apresenta uma trajetória histórica dos estudos relacionados a caracterização de clínicas escola.

Os resultados apresentados na pesquisa de Ancona (1983 in Silves, 1996) sobre caracterizações da clientela mostram que a situação apontada nos anos 80, ano de sua primeira pesquisa, ainda não havia sofrido grandes alterações nos anos 90. Um dos pontos comuns é a evasão na continuação do tratamento que permanecera alta nas duas décadas.

Os estudos de caracterização podem ser vistos como resultado de estudos de diagnóstico institucional e, desse modo, não só antecedem a intervenção nas clínicas-escola brasileiras como também definem o tipo mais adequado de intervenção. Por isso mesmo,

Silvares (1996) não acredita que haja uma forma única de superação do impasse. Sem dúvida, a busca de formas alternativas de atuação psicológica para as clínicas-escola representa um movimento nessa direção.

E de acordo com Meire Moukachar, em pesquisa de 2008, observa-se que, no acolhimento realizado durante a triagem nas Clínicas-Escola, além do seu objetivo primeiro de acolher, analisar a demanda, orientar e encaminhar para tratamento psicológico adequado permite uma escuta diferenciada, que poderá produzir efeitos terapêuticos no sujeito, levando em conta a particularidade de cada caso. Assim, no simples ato da triagem, o estagiário, orientado por essa escuta cuidadosa, sensível e atenta, busca diferenciá-las, a fim de facilitar, criteriosamente, um encaminhamento a posteriori mais adequado, além de uma oportunidade de aprendizagem.

Enfim, todas as práticas oferecidas numa Clínica-Escola são de suma importância para o atendimento a população, já que estamos falando de compromisso com a clientela, com o ser humano fragilizado em busca de ajuda.

## 2. Objetivos

---

? Ampliar o levantamento bibliográfico relacionado a Clínica-Escola de Psicologia ou da área de saúde.

? Ampliar o levantamento bibliográfico relacionado a triagem ou recepção de clientes em instituições públicas e/ou particulares.

? Caracterizar em termos de variáveis sociodemográficas a população que busca atendimento no Centro de Estudos Aplicados em Psicologia.

? Caracterizar em termos de variáveis sociodemográficas a população que foi atendida pelo CEAPsi nos anos de 2007 (2º semestre) e 2008 (1º semestre)

? Descrever e categorizar as queixas mais frequentes e os encaminhamentos realizados a partir das entrevistas de triagem desenvolvidas nos anos de 2007 (2º semestre) e 2008 (1º semestre)

? Analisar os dados obtidos a luz do referencial teórico levantado.

## 3. Desenvolvimento

---

Inicialmente, uma análise bibliográfica levou a conhecer outras pesquisas que propunham soluções ou dificuldades semelhantes a problemática da projeto. A discussão sobre essas pesquisas levou a estruturação de uma tabela com categorias para análise e coleta de dados dos prontuários. Definida a tabela iniciou-se o levantamento dos dados diretamente nos prontuários.

Para facilitar a percepção dos resultados, definiu-se alguns dos cruzamentos de dados necessários. Dessa maneira, aproximadamente 11 dados foram linkados uns aos outros, tais como: idade e sexo; idade, sexo e encaminhamento; triador e finalização; situação sócio-econômica e encaminhamento; encaminhamento e tipo de queixa; encaminhamento e abordagem; grau de comprometimento e tipo de queixa; grau de comprometimento e abordagem; grau de comprometimento e encaminhamento; grau de comprometimento e finalização; tipo de queixa e finalização; abordagem e finalização.

A partir desses cruzamentos foi desenvolvida a análise dos dados e o levantamento das conclusões.

## 4. Resultado e Discussão

---

No período relativo a agosto de 2007 a julho de 2008 foram triados no CEAPSI 95 prontuários. Desses apenas três não autorizaram o uso de seus dados na pesquisa, resultando num total de 92 prontuários consultados. Desses os que se encontraram em situação de espera foram 3 (3,26%), 70 (76,08%) estão inativos e 19 (20,65%) estão ativos.

Essa amostra é composta de 52 (56,52%) pessoas do sexo feminino e 40 (43,47%) do sexo masculino, com as seguintes faixas etárias: 29 (31,5%) estão na faixa de 0 a 10 anos, 22 (23,9%) estão na faixa dos 11 aos 20 anos, 18 (19,6%) estão na faixa dos 21 aos 30 anos, 9 (9,8%) estão na faixa dos 31 aos 40 anos, 14 (15,2%) na faixa mais de 40 anos. A maioria são pessoas solteiras, 75 (81,52%) seguidas de 12 (13,04%) pessoas casadas, 3 (3,26%) separadas e 2 (2,17%) amasiadas. A religião que predomina é a católica, com 49 (52,68%) das pessoas. A grande maioria é da cidade de Piracicaba (88 – 95,65%).

Em relação a família de origem, 58 (63,04%) declaram que são de famílias legítimas, 17 (18,47%) pais separados, 3 (3,26%) pais falecidos, 2 (2,17%) adotivas e 12 (13,04%) pessoas não responderam. Quanto a composição familiar: 8 (8,69%) pessoas moram sozinhas, 14 (15,21%) pessoas moram com mais uma pessoa, 22 (23,91%) tem 3 membros, 23 (25%) a família é composta por 4 membros, 16 (17,39%) a família é composta por 5 membros, 6 (6,52%) compostas com mais de 5 membros, e apenas 3 (3,26%) pessoas não responderam esse aspecto. Em relação ao número de filhos, com a maioria (74 - 81,52%) sendo solteiro, apenas 8 (8,69%) pessoas tem 1 filho, 4 (4,34%) pessoas tem 2 filhos, 5 (5,43%) pessoas declaram ter 3 filhos e 1 (1,08%) pessoa declara ter 5 filhos.

No aspecto profissional, 56 (60,86%) são estudantes, 6 (6,52%) são do lar, outros somam 25 (27,17%), 3 são estagiários (3,26%), e 2 (2,17%) são autônomos.

Com relação ao grau de instrução 33 (35,86%) está cursando o Ensino Fundamental, 11 (11,95%) tem o Ensino Médio completo, 13 (14,13%) está cursando o Ensino Superior e em 4 (4,34%) esse item não consta. Quanto a situação sócio-econômica 78 (84,78%) são considerados Utilidade Pública, sem recibo são 6 (6,52%), esse dado estar em branco somam 19 (20,65%) e não consta na ficha de triagem são 27 (29,34%), dentro dessas qualificações, o serviço é gratuito; e os que pagam alguma taxa pelo serviço somam 14 (15,21%).

Com relação as queixas propriamente ditas estas foram separadas em relação a grau de comprometimento da queixa e categorizados em grau leve, moderado ou severo; temos: grau leve são 38 (41,30%), grau moderado são 36 (39,13%), grau severo são 10 (11,86%) e em 8 (8,69%) dos prontuários analisadas essa informação não é identificável.

Em relação a disponibilidade de horário para o atendimento, a maioria opta pelo período noturno (44 36,36%), 29 (23,96%) optam pelo matutino, 31 (25,61%) o período da tarde, 15 (12,39%) aos sábados de manhã e em 2 (1,65%) não consta essa informação.

Em relação aos encaminhamentos, 6 (6,52%) pessoas foram encaminhadas para a Ludoterapia Individual, 14 (15,21%) para a Orientação Vocacional, 29 (31,52%) para a Psicoterapia Individual, 19 (20,65%) para Avaliação do Processo Ensino-Aprendizagem, 3 (3,26%) para a Avaliação de Nível Intelectual, 14 (15,21%) desistiram, 3 (3,26%) tiveram que ser encaminhados para tratamento fora do CEAPSI, e apenas 3 (3,26%) não consta essa informação. Do total 15 (16,30%) desistiram durante a triagem. A grande maioria dos clientes tem preferência por atendimento individual.

As queixas apresentadas foram agrupadas e são: opções de carreira 14 (13,20%); aspectos cognitivos (queixa escolar, dislexia, dificuldade de aprendizagem, dificuldade em concentração, etc.) 21 (19,81%); problemas emocionais (ansiedade, depressão, insegurança, pesadelo, fobias, etc.) somam 29 (27,35%); problemas de relacionamentos (dificuldade em lidar com a morte do pai, relacionamento amoroso, dificuldade em lidar com o filho adotivo, adaptação a escola, convívio social, dificuldade no comportamento pessoal e social, etc.) 20 (18,82%); problema comportamentais (agressividade, alteração do comportamento, etc.) 18 (16,98%); transtornos psiquiátricos (síndrome do pânico, etc.) 4 (2,83%); aspecto físico (insônia, pressão alta e surdez) somam 3 (2,83%); e os que não constavam na ficha de triagem somam 8 (7,54%).

E por fim, a finalização do tratamento: 19 (20,65%) continuam com o tratamento; 3 (3,26%) continuam em espera; 18 (19,56%) tiveram alta; 9 (9,78%) estão em tratamento externo e 43 (46,73%) pessoas desistiram sem finalizar o tratamento ou a triagem.

Destaca-se nos dados obtidos quanto a frequência de desistências em qualquer momento do processo (76,08%) e o cruzamento com o triador (aluno/estagiário que realizou a triagem). O percentual de desistência na triagem quando o triador é um aluno do 5 ou 7 semestre é de 30% diante dos 11% de triadores estagiários. Esse dado pode indicar o despreparo desses alunos na realização da triagem, por estarem pela primeira vez em um ambiente clínico e/ou por não terem recebido ou não terem dado importância a essa atividade.

A população envolve muitos clientes do sexo masculino (43,47%) diferenciando de outras pesquisas. Pesquisando o dado, percebe-se que a maior parte da clientela do sexo masculino que busca por atendimento, são da faixa etária dos 5 aos 10 anos (72% do total dessa faixa etária) e dos 11 aos 20 anos (45% do total dessa faixa etária). Ainda pesquisando esse dado, encontra-se o maior encaminhamento dessas faixas etárias em Encaminhamento Educacional e O.V., onde o número total de queixas encontradas destaca-se entre as queixas de aspectos cognitivos e problemas de relacionamentos que se enquadram na predominância da faixa etária em questão, com os encaminhamentos realizados e explica o maior número do sexo masculino na pesquisa. São meninos, de fase escolar encaminhados para Programas Educacionais que apresentam problemas de conduta em sala de aula e aspectos cognitivos. Vale salientar que o número total de clientes que tem algum custo pelo serviço prestado pelo CEAPSI é de 15,21%, o restante usa dos atendimentos de forma gratuita.

Devido a enorme coleta de dados, salienta-se que a pesquisa ainda pode ser mais explorada, já que alguns aspectos se tornaram evidentes, porém os objetivos quanto a caracterização da clientela foram criticamente repensados.

## 5. Considerações Finais

---

Alguns pontos relevantes destacam-se para a melhoria dos atendimentos no CEAPSI. No caso das desistências, cria-se a realização de um Mini Curso “Programa de Recepção e Triagem” promovido pelo CEAPSI, que visa a capacitação de alunos para triadores desse programa. Além de amenizar o despreparado no ato da triagem do aluno, o mini-curso pode orientar no preenchimento correto de todas as informações necessárias para que se tenha conhecimento do caso em questão. A ficha de recepção será reformulada de forma sintética onde facilitará a descrição pelo aluno e pelo estagiário que receberá o caso.

A idéia da realização de um Plantão de atendimento Psicológico traria melhoria na fila de espera e dos prontuários trazendo agilidade para aos atendimentos. Assim, o cliente pode ser ouvido sem iniciar tratamento e sem que esse seja interrompido pois o Plantão contaria com apenas algumas horas de sessão.

Identifica-se também como desdobramento deste trabalho a necessidade de uma nova pesquisa onde se levante dados específicos relacionados a faixa etária predominante de 7 a 11 anos no sentido de identificar as demandas específicas e as possibilidades de novos programas e serviços que atendam a essa população.

A procura pelos atendimentos do CEAPSI poderia ser maior se a população tivesse mais informações sobre os atendimentos psicológicos que são, em muitos casos, gratuitos. A divulgação em Postos de Saúde, ONG's, por autoridades locais da cidade ou mesmo de grupos de bairros seria importante, já que a informação poderia se expandir para outras regiões; por isso a importância da

Clínica-Escola vincular-se com outras.

Em resumo, concluiu-se que o CEAPsi capacita o aluno e cumpre com o compromisso social que lhe é direcionado quanto Instituição. As melhorias a serem realizadas visam tanto o benefício para o aluno quanto à população; assim, essa pesquisa pode e deve se estender no âmbito social e institucional.

### **Referências Bibliográficas**

---

MOUKACHAR, Meire; RIBEIRO, Alice; BRANDÃO, Bruna; RIBEIRO, Halsey Douglas; SAVIOTTI, Sheila. O Acolhimento no contexto da Clínica-Escola: uma intervenção? Disponível em <<http://revista.newtonpaiva.br>>. n. 24. Acesso em: 26 ago. 2009.

SILVARES, Edwiges Ferreira de Mattos. É satisfatório o Atendimento Psicológico nas Clínicas-Escola Brasileiras?. Coletâneas da ANPEPP, p. 137 – 145, 1996.