



**18º Congresso de Iniciação Científica**

**CARACTERIZAÇÃO DE CLIENTES ATENDIDOS NO CEAPSI DE AGOSTO DE 2008 A JULHO DE 2009**

**Autor(es)**

---

MIRIAN BLAIR MARUCCI

**Orientador(es)**

---

MAGALI RODRIGUES SERRANO

**Apoio Financeiro**

---

VOLUNTÁRIO/UNIMEP

**1. Introdução**

---

O CEAPSI é uma estrutura administrativo-pedagógica vinculada à Faculdade de Ciências Humanas e ao Curso de Psicologia que viabiliza e fornece suporte às atividades de estágio, de projetos de pesquisa, extensão e para a realização de atividades práticas vinculadas às disciplinas teóricas. É ele que serve de referência e dá a identidade dos serviços de psicologia prestados pelos estagiários e alunos do curso à toda comunidade. Neste sentido, o CEAPSI é mais do que um local onde ocorrem os estágios, é um centro de estudos que possibilita aos alunos estarem em contato direto com a sociedade e exercitarem os conhecimentos específicos aprendidos.

Em íntima relação com essa concepção do CEAPSI como um serviço escola temos o atendimento realizado no próprio espaço físico do CEAPSI que envolve uma parte dos programas da área clínica (clínica Individual Adulto nas abordagens Analítica, comportamental e existencial e clínica individual infantil nas abordagens analítica e comportamental) e os da área educacional (Orientação vocacional e Criança, Família, Escola e Dificuldade Escolar).

Em sua especificidade o Programa de Recepção e Triagem tem como objetivo oferecer no primeiro contato escuta e reciprocidade permitindo que a angústia do paciente seja acolhida. Igualmente ao que Calderone (1998, p. 97) diz a respeito da dimensão clínica da primeira entrevista onde o especialista deve oferecer escuta e receptividade, mas uma escuta diferenciada das outras, uma escuta clínica.

O estudo da caracterização da clientela permite conhecer as necessidades específicas da população e adequar à atuação profissional oferecida segundo Santos, Moura, Passian e Ribeiro (1992).

Através do estudo de Marcolan (2009), realizado nesse mesmo Centro de Estudos em Psicologia, percebe-se a importância do estudo com a população atendida no CEAPSI, pensando em uma continuidade específica para a população Infantil. Perguntas como: Quem são as crianças encaminhadas? Quem realiza o encaminhamento ao psicólogo? Que modalidade de atendimento e encaminhamento é oferecida à criança com problemas escolares? Conforme nos diz Proença (2002) apud Oliveira (2002, p. 179)

Devem servir como norteadoras para delimitar o perfil da população infantil atendida no CEAPSI juntamente com uma categorização

das queixas.

No que se refere as queixas infantis, aparece uma grande demanda de queixas escolares, essas queixas dever servir para entender o dia-a-dia das escolas com o relacionamento professora-aluno, e assim organiza-las em categorias. Queixas não escolares relacionadas à demanda infantil também são organizadas em categorias com fim de melhorar o atendimento prestado.

A partir do conhecimento dos fatores determinantes dos males psicossociais infantis e de seus mecanismos de ação que se poderá agir no sentido de impedir a ação direta e indireta de tais fatores e consequentemente garantir melhores condições de vida para crianças dos grandes centros urbanos no futuro. (SILVARES, 1993)

Para atender de forma satisfatória as demandas da sociedade que procura o serviço do CEAPsi foi montada uma categorização dos pacientes atendidos como já foi citado. A maneira mais direta de poder ter um conhecimento da população é um estudo dessas categorias levantando o perfil sócio-demográfico dos pacientes atendidos em um período de tempo.

## **2. Objetivos**

---

Caracterizar em variáveis sociodemográficas a população atendida no CEAPSI em 2008 (2º semestre) a 2009 (1º semestre)  
Descrever e categorizar empiricamente as queixas mais frequentes e os encaminhamentos com base nas entrevistas de triagem.

## **3. Desenvolvimento**

---

Foi utilizado o referencial de pesquisa documental, descritivo e retrospectivo com abordagem quantitativa e qualitativa. Nesse sentido não teve o propósito de testar hipóteses, mas sim de descrever o fenômeno: as características da clientela atendida no Centro de Estudos Aplicados de Psicologia da UNIMEP.

Os prontuários dos clientes atendidos durante o início do 2º semestre de 2008 até o final do 1º semestre de 2009 no CEAPSI dando prioridade para os prontuários da população infantil.

Foi utilizada a mesma Tabela de Dados definida em pesquisa anterior desta orientadora (Marcolan, 2009) e iniciou-se o levantamento dos dados diretamente nos prontuários. Os dados obtidos envolvem características sócio demográficas e dados mais gerais sobre os próprios atendimentos como queixa, encaminhamento e finalização dos atendimentos.

Foram construídas também algumas subcategorias de queixas para os prontuários infantis que foram coletados concomitantemente ao levantamento dos dados gerais.

## **4. Resultado e Discussão**

---

A seguir apresentam-se os dados obtidos. A faixa etária delimitada para os adultos vai de 13 anos de idade até 59 anos. A maior procura foi da população entre 21 á 30 anos com 50 (33,78%) prontuários, demonstrando que a população jovem é a que busca mais auxílio. Com a população infantil a maior procura foi de 42,37% com 7 á 9 anos de idade.

Os dados referentes ao sexo e faixa etária dos adultos mostram que a maioria dos prontuários é de 21 á 30 anos com 32 mulheres (64%) e 18 homens (36%). Somente na faixa etária de 51 á 60 anos há uma maior procura do sexo masculino (60%).

Com a população infantil, 25 (42,37%) prontuários estão em idade de 7 á 9 anos com 16 (64%) meninos e 9 (36%) meninas. Esses resultados indicam que há uma maior procura das crianças em idade escolar (dos primeiros anos de escola 1ª a 3ª série).

As desistências podem ocorrer em dois momentos, na hora da entrevista de triagem e no atendimento. Com a população adulta as desistências na triagem foram de 33 (22,29%) prontuários e no atendimento 43 (29,05%), no total foram 76 (51,34%).

Nas desistências infantis foram 10(16,94%) desistências na triagem atendimento foram 15 (25,42%), no total foram 25(42,36%). A maior ocorrência de desistências foi no atendimento com os estagiários 29,05%, na soma 51,34% de desistências ocorridas.

Quanto aos encaminhamentos observa-se que para psicoterapia individual foram 67 (45,27%) casos encaminhados e para orientação

vocacional foram 33 (22,29%) casos.

Os encaminhamentos da população infantil foram maiores para avaliação do processo ensino aprendizagem com 19 (11,21%) casos e psicoterapia infantil com 24 (14,16%) casos encaminhados.

Observa-se da finalização os seguintes resultados: Opção de Carreira foram identificados 33 casos (26,19%) a maioria recebendo Alta por finalização, Problemas Emocionais foram identificados 49 casos (38,88%) a maioria desistiu e dos que permaneceram 13 foram encaminhados para Atendimento Externo, Aspectos Físicos (orgânicos) foram identificados 21 casos (16,66%) a maioria recebendo Alta como finalização. Nesta relação excluiu as desistências na entrevista de triagem somando 126 prontuários no total.

Observa-se dos dados colhidos da população Infantil sem considerar as desistências na entrevista de triagem 48 prontuários: Aspectos Cognitivos foram identificados 9 casos (18,75%) a maioria recebendo Alta, Problemas Emocionais foram identificados 14 casos (29,16%) metade dos casos desistiram antes da finalização e Não Consta foram identificados 13 casos (27,08%).

A população infantil apresenta-se com maior número de queixas na área de Problemas Emocionais com 14 casos.

Quanto à correlação entre queixa e grau de comprometimento com a queixa entre os adultos observa-se: Opção de Carreira com 34 casos (22,97%) onde quase o total apresenta um grau de comprometimento Leve; Problemas Emocionais com 71 casos (47,97%) onde 38 casos apresentam um grau de comprometimento Médio, seguido de 23 casos Severos e 10 Leve e Não Consta com 40 casos (27,02%).

Da população infantil identificam-se os seguintes dados: Aspectos Cognitivos com 8 clientes (13,55%) em sua maioria (7 casos) com grau de comprometimento Médio; Problemas Emocionais com 17 casos (28,81%) com 9 que apresentam grau de comprometimento Médio seguidos de 6 Leve e 2 Severos; Problemas Comportamentais com 10 casos (16,94%), 5 apresentam comprometimento Médio, 3 Leve e 2 Severo; Aspectos Físicos (orgânicos) com 5 caso (8,47%), 3 com comprometimento Leve, 1 para Médio e 1 para Severo e Não Consta com 17 casos (28,81%).

Com a população infantil foram utilizadas as mesmas categorias que os adultos e acrescidas algumas subcategorias. Entendendo que a queixa nunca vem sozinha, em uma única queixa podem aparecer mais de uma categoria com suas subcategorias.

Apresentamos alguns dos dados mais significativos relacionados a queixa e suas subcategorias. Na categoria “Aspectos Cognitivos” somam 8 queixas onde às subcategorias que mais aparecem são Dificuldades de Leitura e Dificuldades de Escrita. São 6 os casos em idade de 7 e 9 anos. Na categoria “Problemas Emocionais” aparecem com maior frequência os casos na subcategoria de Agressividade associado á subcategorias de “Problemas Comportamentais” com idade de 7 até 12 anos. Quanto aos “Problemas de Relacionamento” aparece relacionado aos pais juntamente com “Problemas Emocionais” de agressividade com idade de 4 e 6 anos. Os “Problemas Comportamentais” aparecem casos que abrangem subcategorias de: Agitação/hiperatividade, não seguimento de regras e choro freqüente, a maioria em idade de 7 a 9 anos.

As categorias leve, severo e moderado fazem parte do grau de comprometimento da queixa apresentada nos prontuários: 24,24% (16) apresentam comprometimento Leve. 10,60% (7) um comprometimento severo e 34,85% (23) um comprometimento médio em relação a queixa e 30,30% (20) dos casos não constam informações.

Os casos foram classificados em 5 categorias de finalização: situação de atendimento Ativos com 11(18,64%) prontuários; Desistências 15(25,42%) prontuários; Alta 13(22,03%) prontuários; Atendimento externo 8(13,55%) prontuários; Continua em atendimento 2(3,38%) prontuário Não consta 10(16,94%) prontuário.

## **5. Considerações Finais**

---

Diante de todos os dados coletados ressaltamos os dados relativos à população infantil que foram esmiuçados nesta pesquisa e que nos trazem novos desdobramentos. Sobressalta desta análise o papel da psicologia em realizar um trabalho preventivo de orientação às famílias e aos agentes escolares numa perspectiva educacional e comportamental, o que pode ajudar os familiares e educadores á lidarem com essas queixas a partir de um novo ponto de vista e não necessariamente patologizando essa demanda.

Os dados obtidos demonstram que o nível de desistência continua alto envolvendo metade da população atendida. Para solucionar o problema do alto índice de desistências ao longo de todo o processo dentro do CEAPSI, seja na triagem ou no atendimento serão necessárias algumas providências:

- Dar continuidade á realização do Mini curso de Recepção e Triagem oferecido pela coordenação do CEAPSI onde os alunos

interessados têm oportunidade de debater questões sobre o tema e realizar entrevistas de triagem com orientação e supervisão.

- Desenvolver uma nova pesquisa visando a caracterização dos clientes atendidos no CEAPSI no próximo período agosto de 2009 a julho de 2010 e assim obter de maneira sistemática dados decorrentes de várias implementações realizadas, como por exemplo, a modificação na Ficha de Recepção e o Mini Curso de Recepção e Triagem, para melhor atender a população como um serviço que integra a formação profissional e o atendimento a sociedade sem fixar-se há uma estrutura física.

## Referências Bibliográficas

---

CALDERONI, Maria Lúcia de Moraes Borges; O Ato clínico de Recepção e Triagem. Percursos, São Paulo, nº 20, p.93-100 -1º sem.de 1998.

MARCOLAN, Priscila Panigali. Caracterização dos clientes atendidos no CEAPSI de Agosto de 2007 a julho de 2008 , XVII Congresso de Iniciação Científica- UNIMEP, 2009, Piracicaba.

MELO, Sandra Augusta de; PERFEITO, Hέλvia Cristine Castro Silva. Caracterização da população infantil atendida em triagem no período de 2000 a 2002 numa clínica-escola. Estudos de Psicologia, Campinas, v.23, nº3, p.239-249, setembro 2006.

MERG, Milene Maria Gonçalves, NUNES, Maria Lúcia Tiellet. Caracterização da clientela de crianças em clínica-escola: O que mudou em 30 anos? III Mostra de pesquisa da Pós-graduação – PUCRS, 2008

PERES, 1997 In CAMPEZATTO, Paula von Mengden; NUNES, Maira Lúcia Tiellet, Caracterização da clientela das clínicas-escola de cursos de psicologia da região metropolitana de Porto Alegre. Psicologia: Reflexão e Crítica v. 20 nº3, p.2, Porto Alegre, 2007.

ROMARO, Rita Aparecida; CAPITÃO, Cláudio Garcia. Caracterização da clientela da clínica-escola de psicologia da Universidade São Francisco. Psicologia: Teoria e Prática. Nº 5(1), p. 111-121, 2003.

PROENÇA, Marilene in OLIVEIRA, M.K. de; SOUZA, D.T.; REBO T.C. (orgs.). Psicologia, Educação e as temáticas da vida Contemporânea. Moderna. p.177-195, São Paulo, 2002.

SANTOS, Wagner Prazeres do, ALONSO, Montserrat Zapico. Caracterização da demanda infantil de um serviço de psicologia. Revista Ministério da Saúde Pública, A.3, Nº5, Jul/Dez, p. 35-42, 2004

SANTOS, MOURA PASSIAN & RIBEIRO, 1992 In ENÉAS, Maria Leonor Esosina; FALEORIOS, Josiani Cirstiana; SÁ, Ana Carolina Andrade. Uso de Psicoterapia Breves em Clínicas-Escolas: Caracterização dos processos dos adultos. Psicologia: Teoria e Prática. Nº2(2), p.9-30, 2000.

SILVARES, Edwiges Ferreira de Mattos. O Papel preventivo das Clínicas-Escola de Psicologia em seu atendimento a crianças. Temas em Psicologia. Nº 2 p.87-97, 1993

SILVARES, Edwiges Ferreira de Mattos. É Satisfatório o Atendimento Psicológico nas Clínicas-Escolas Brasileiras? in: Carvalho, Regina Maria L. L. (org): Repensando a formação do psicólogo: da informação à descoberta. Coletâneas da Anpepp no. 9, pag. 137-145. Rio de Janeiro: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Psicologia, 1996