



20º Congresso de Iniciação Científica

CARACTERIZAÇÃO DOS CLIENTES ATENDIDOS NO CEAPSI DE AGOSTO DE 2009 A JULHO DE 2011

Autor(es)

MICHELLE MARTA DE PÁDUA

Orientador(es)

MAGALI RODRIGUES SERRANO

Apoio Financeiro

FAPIC/UNIMEP

1. Introdução

Este relatório apresenta os dados e análises desenvolvidas no período de agosto de 2011 a janeiro de 2012 do projeto “Caracterização dos Clientes Atendidos pelo CEAPSI de Julho de 2009 a Junho de 2011”.

Desde 1962 com a regulamentação da profissão do psicólogo no Brasil, os cursos de formação de psicólogos foram obrigados a fornecer aos estudantes estágios supervisionados da prática clínica. Essa regulamentação teve uma dupla função, de um lado possibilita aos estudantes a aplicação dos conhecimentos teóricos adquiridos em sala de aula, contribuindo para a formação de profissionais melhor qualificados e preparados para o mercado de trabalho, e de outro lado permite que as universidades prestem serviços sociais a comunidade, podendo levar à população economicamente desfavorecida uma possibilidade de acesso a serviços psicológicos gratuitos ou de baixo custo financeiro.

Perfeito e Melo (2004) em seu artigo com base nas vivências e no histórico do Núcleo Integrado de Psicologia (NIPSI) da Universidade Federal de Uberlândia, mencionam que a rotina das clínicas-escolas está inserida no tripé, ensino, pesquisa e extensão, sendo que o pleno desenvolvimento deste está presente no objetivo de todas as universidades. Portanto, o funcionamento eficaz e apropriado dos centros de psicologia aplicada se alicerça na busca de melhor articulação entre os elementos do tripé.

O CEAPsi busca viabilizar ao estudante (estagiário) um contato direto com diversas situações as quais com a ajuda de um supervisor poderá colocar em prática a teoria aprendida até então, proporcionando uma experiência maior quanto a sua atuação no mercado de trabalho.

Os clientes que chegam até o CEAPsi, trazidos seja por indicação de algum profissional da área da saúde, por algum amigo que conhece o trabalho da universidade ou por algum estagiário, em um primeiro momento passam por uma ou mais entrevistas realizadas pelos alunos supervisionados ou pela própria coordenação do CEAPsi. Esse primeiro momento de triagem é essencial para um satisfatório andamento do prontuário do paciente, tanto que em 2003 foi levantada pela coordenação do CEAPsi a necessidade de realizar um mini curso de triagem para melhor capacitar os alunos que fariam esse primeiro atendimento.

Neste momento de triagem o cliente é atendido e sua queixa ouvida. A maior preocupação está em tornar esse momento o quanto mais ameno para o cliente que se encontra em um estado psicológico possivelmente abalado e procura por ajuda, por escuta.

Em razão disso, destaca-se a preocupação por uma escuta atenta e sensível que deve ser realizada pelo estagiário, ou aluno, no ato mesmo da triagem, possibilitando a esse compreender, com mais perspicácia a real necessidade do cliente.

Enfatizando a importância da triagem Serrano (2011) discute que esta pode ser o espaço para trabalhar expectativas irrealistas com relação ao atendimento terapêutico, mas antes de tudo precisa se configurar como um espaço de escuta e aceitação, pois apenas essa

possibilidade, provavelmente, já trará novas percepções à pessoa que procura o atendimento psicológico. Nesse sentido, fala Calderoni apud Serrano (2011), é preciso estar aberto “inclusive para a possibilidade deste momento ter um sentido em si mesmo, independentemente de sua continuidade”.

Diversos autores citam a importância da triagem e como essa pode ser uma prática de intervenção terapêutica. Ancona Lopes (1996, p.50) cita que “se os acontecimentos significativos podem ocorrer no decorrer de uma sessão, porque não buscar as condições que possam facilitar seu aparecimento para transformar as entrevistas de triagem em um referencial existencial?” Esse momento de triagem é que abrirá as portas para uma continuidade do tratamento ou fará com que o cliente desista, por isso é imprescindível o cuidado nesse momento e o preparo daqueles que realizarão esse primeiro contato com o cliente.

Yehia (1996) em seu artigo “Clínica escola: atendimento ao estagiário ou atendimento ao cliente?” preocupa-se com a eficácia nos atendimentos em clínicas escolas. “A prática mostra que é muito difícil atender igualmente a esses dois grandes objetivos. Ora se privilegia a formação do estagiário, ora o atendimento ao cliente, o que gera impasses”.

Nesse ponto podemos dizer que o CEAPsi se sobressai em estar atento igualmente em ambos os lados, tanto na formação que está propiciando aos estagiários, como também na clientela que está atingindo.

Para tanto pesquisas como esta, e as anteriores de Marcolan (2009) e Marucci (2010), atentam para dados como quem procura o CEAPsi, qual a modalidade de atendimento, o porque de tantas desistências, qual o encaminhamento e/ou finalização é dado aos prontuários. São esses dados que apontam onde o trabalho deve ser aprimorado, quais os pontos que devem ser verificados e acompanhados mais de perto pela coordenação do CEAPsi.

2. Objetivos

Este teve como objetivo a ampliação do levantamento bibliográfico relacionado a serviço – escola de psicologia em sua possibilidade de atendimento multiprofissional e a triagem ou recepção de clientes em instituições públicas e/ou particulares; caracterizar em termos de variáveis sociodemográficas a população que busca atendimento no CEAPsi; caracterizar em termos de variáveis demográficas a população que foi atendida no CEAPsi, descrever e categorizar as queixas mais frequentes e os encaminhamentos realizados a partir das entrevistas de triagem desenvolvidas nos anos de 2009 (2º semestre), 2010 (1º e 2º semestre) e 2011 (1º semestre); analisar os dados obtidos a luz do referencial teórico levantado; caracterizar os principais motivos do alto número de desistências, tanto antes da triagem, como após ela; identificar quais tipos de encaminhamento externos são realizados. Essa pesquisa preocupa-se em relacionar e comparar os altos índices de desistência durante o próprio processo de triagem, ou mesmo durante o atendimento, além de identificar a causa dessas desistências, sugerindo implantações para que essas deixem de ocorrer.

3. Desenvolvimento

Para a pesquisa foi utilizado o referencial metodológico de pesquisa documental, enfatizando o caráter descritivo e retrospectivo com abordagem quantitativa e qualitativa. Nesse sentido não tem o propósito de testar hipóteses mas sim de descrever um dado fenômeno: as características da clientela atendida no Centro de Estudos Aplicados em Psicologia.

A população alvo deste projeto serão os prontuários de clientes do CEAPSI, que passaram por entrevistas de triagem nos anos de 2009 (2º semestre) a 2011 (1º semestre), envolvendo pessoas de 5 a 61 anos de ambos os sexos.

Inicialmente a pesquisa fixou-se no levantamento de teoria que desse embasamento a coleta de dados. E após isso foi feito o levantamento dos prontuários dos clientes atendidos pelo CEAPSI do segundo semestre de 2009 ao primeiro semestre de 2011.

Tendo por objetivo diferenciar essa pesquisa de outras que já vinham sendo realizadas, teve-se o cuidado de levantar dados como o motivo das desistências, quando essas ocorriam com maior frequência (antes ou depois do início do tratamento), e em casos de encaminhamento externo para onde esses estavam sendo encaminhados.

4. Resultado e Discussão

Após a tabulação dos dados, obteve-se um panorama geral de 340 prontuários triados no período de julho de 2009 a junho de 2011. Os dados foram coletados em dois momentos, o primeiro sendo realizado por Serrano & Ferreira, e o segundo por Serrano & Pádua. Dos 340 prontuários triados pode-se notar que do período de julho de 2009 a junho de 2010 o número de desistência na triagem foi de 24% e de desistências no atendimento de 76%, já nos prontuários triados de julho de 2010 a junho de 2011 o número de desistências na triagem foi de 34% e de desistências no atendimento de 25%.

Nota-se que no momento de triagem houve uma elevação de 10% nos números de desistência, já no momento do atendimento houve queda das desistências em 51%.

Comparando esses dados com os das pesquisas anteriores pode-se notar que os números de desistências no momento da triagem permanecem relativamente iguais, já nas desistências no momento do atendimento há uma grande elevação no período de julho de

2009 a junho de 2010 (Pesquisa Serrano & Ferreira), como observamos no gráfico abaixo:

É possível levantar algumas hipóteses para a ocorrência desta discrepância nos números de desistência do atendimento no momento do atendimento. Este período compreende o momento inicial da realização das triagens através do Mini Curso de Recepção e Triagem. Houve neste período a realização de três turmas do Mini curso o que levou a um atendimento mais rápido e uma significativa diminuição na espera em termos de Fichas de Interesse. Provavelmente a diminuição na espera e o melhor preparo dos alunos que realizavam a triagem levaram a uma diminuição nos índices de desistência durante a triagem e o impacto da resistência ao atendimento ocorre dentro do próprio atendimento.

Outra hipótese relacionada a esta é a questão do cliente não necessariamente precisar de um atendimento muito prolongado, tendo sua necessidade de atendimento suprida em alguns atendimentos iniciais. Uma saída para as desistências logo no início do tratamento, é proposto por Hezberg e Chammas (2009), que discutem um método aplicado pelas autoras na clínica escola da Universidade de São Paulo. Esse método consiste na ampliação do momento da triagem para até 6 encontros, que possibilita um maior acolhimento da queixa apresentada pelo cliente, pois de acordo com Calderoni (1998), o ato de recepção e triagem funciona como um espaço terapêutico em si.

Em relação a isso, várias pesquisas enfatizam a importância do momento de triagem. Serrano (2011) discute que este pode ser o espaço para trabalhar expectativas irrealistas com relação ao atendimento terapêutico, mas antes de tudo precisa se configurar como um espaço de escuta e aceitação, pois apenas essa possibilidade, provavelmente, já trará novas percepções à pessoa que procura o atendimento psicológico.

Diante disso pode-se inferir a possibilidade da implantação no CEAPsi de um espaço em que possa ocorrer Plantões de Atendimento, onde estagiários estariam a disposição para atender a demanda assim que ela chega. Também repensar o número de sessões de triagem, aumentando-os e com isso possibilitando ao estagiário coletar mais informações da queixa apresentada pelo cliente, encerrando o atendimento já na triagem, ou se de fato verificar a necessidade de um tratamento prolongado encaminhá-lo para um dos segmentos de estágio.

Em relação a origem dos prontuários triados os dados coletados mostram que em 14% dos casos são indicações de médicos, postos de saúde e hospitais de Piracicaba e região, 11% são indicações de amigos, estagiários ou funcionários da UNIMEP que conhecem o trabalho desenvolvido no CEAPsi, em 10% dos casos a indicação para atendimento é feita por pessoas da comunidade que conhecem o trabalho realizado no CEAPsi e indicam com a finalidade de auxiliar a pessoa que está com problema, em 8% dos casos a indicação é feita através das escolas de Piracicaba, em 6% dos casos a indicação ocorre através de profissionais da saúde como psicólogos e enfermeiros e na maioria 51% dos casos não contou essa informação.

Diante desses dados pode-se observar o reconhecimento do trabalho desenvolvido nas clínicas-escolas e como esse pode contribuir socialmente para a população, visto ser indicado e reconhecido por médicos e profissionais da área da saúde. Para além de possuir foco na formação, o CEAPsi preocupa-se com a real necessidade daqueles que procuram pelos seus serviços, trabalhando com ética.

5. Considerações Finais

Diante dos dados obtidos e das análises realizadas nota-se claramente as melhorias trazidas pela realização do mini curso de triagem ao trabalho desenvolvido no CEAPsi. A baixa nas desistências está atrelada ao melhor preparo dos triadores, sejam eles estagiários ou alunos do curso, e que após, devida capacitação encontram-se em condições mais efetivas para atender a demanda da clientela, que como a pesquisa mostra, manteve basicamente as mesmas características do outros períodos pesquisados.

Ainda concernente às desistências pode-se citar a importância da implementação de um trabalho com foco principal na triagem, utilizando-se dessa não somente como um momento de coleta de dados, mas sim, como parte de um atendimento ao cliente visto que os dados mostram que nem sempre o cliente que procura por ajuda sente a necessidade de um tratamento prolongado, na maioria dos casos seu problema pode ser solucionado na própria triagem, ou direcionado a alguma área específica.

A implementação de um “Plantão Psicológico”, onde estagiários estariam a disposição para acolher a demanda assim que ela surge na recepção, também poderia auxiliar na diminuição das desistências, visto que, ao cliente expor seu problema no momento em que ele está angustiado já seria em si o atendimento que ele precisa. Esse plantão permitiria aos estagiários a verificação que não há necessidade do encaminhamento para algum programa de estágio, o que resultaria em diminuição das filas de espera e das desistências.

Outro ponto relevante levantado na pesquisa é a falta de informação dos prontuários. Pode-se notar que na maioria dos prontuários os dados estão incompletos. Essa falta de informação acarreta na insuficiência dos dados apresentados e conseqüentemente na imprecisão das intervenções propostas.

As melhorias propostas visam aprimorar os serviços tanto para os alunos quanto para a população, assim, pode-se afirmar que essa pesquisa forneceu contribuições nos âmbitos sociais e institucionais.

Referências Bibliográficas

ANCONA LOPES, M. A. Características da clientela de clínicas-escolas de Psicologia em São Paulo. Arquivos Brasileiros de Psicologia, nº 35, p. 78-92, 1983.

MACEDO, Monica Medeiros Kather; NUNES, Maria Lúcia Tiellet; CAMPEZATTO, Paula Von Mengden; PADILHA, Ivana do Prado. A clínica-escola SAPP e o fazer psicologia. In: MACEDO, Monica Medeiros Kather. (org): Fazer Psicologia uma experiência em clínica-escola. Casa do Psicólogo, p. 17-41, São Paulo, 2009.

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, nº 3, p. 239-249, setembro 2006.

PERES, 1997 In CAMPEZATTO, Paula von Mengden; NUNES, Maira Lúcia Tiellet, Caracterização da clientela das clínicas-escolas de cursos de psicologia da região metropolitana de Porto Alegre. Psicologia: Reflexão e Crítica, v. 20, nº 3, p. 2, Porto Alegre, 2007.

SALINAS, Paola; SANTOS, Manoel Antonio dos. Serviços de triagem em clínica-escola de Psicologia: a escuta analítica em contexto institucional. Psychê, São Paulo, ano VI, n. 9, p. 177-196, 2002.

YEHIA, Gohara Yvette. Clínica-Escola: Atendimento ao estagiário ou atendimento ao cliente? Coletâneas da ANPEPP, v. 1, nº 9, p. 109-118, 1996.

Anexos

