



19 Congresso de Iniciação Científica

CARACTERIZAÇÃO DOS CLIENTES ATENDIDOS NO CEAPSI DE AGOSTO DE 2009 A JULHO DE 2010

Autor(es)

ANDRÉ LUÍZ FERREIRA

Co-Autor(es)

SAMARA FERNANDA DOS SANTOS

Orientador(es)

MAGALI RODRIGUES SERRANO

1. Introdução

O curso de formação de psicólogos da Universidade Metodista de Piracicaba (UNIMEP), através de seus quase 40 anos de existência, buscou atender de maneira objetiva aquilo que foi instituído através da Lei federal nº 4.119, de 1962, que regulamentou a atuação profissional do Psicólogo no Brasil. Sendo assim, um dos aspectos atendido pelo curso em questão, trata-se da implantação de um espaço onde seria necessária a convergência da teoria acumulada em sala, com a prática, almejada pelos estudantes. Essa convergência propicia segundo Silves (1993), a construção do conhecimento. Através deste panorama que a clínica-escola se constitui de maneira intrínseca não somente ao curso de formação de psicólogos da UNIMEP, mas a todos os cursos de psicologia regulamentados no país, atendendo ainda, segundo a mesma autora “a tripla demanda hoje detectada: as necessidades da comunidade; (...) a solicitação dos alunos que desejam ter uma formação sólida; (...) e finalmente a da ciência, uma vez que como tal, a psicologia tem compromisso com a produção de conhecimento”.

O Centro de Estudos Aplicados em Psicologia (CEAPsi), que hoje se localiza no Campus Taquaral, funciona há 10 anos, contemplando desde os campos mais clássicos, como a psicologia clínica e educacional, estendendo-se a psicologia social e organizacional, firmando várias parcerias com ONG's, instituições, e empresas, onde são desenvolvidos alguns dos programas de estágio, atendendo assim, diversas demandas da comunidade. As demandas que chegam ao CEAPsi para atendimento na área clínica, são recebidas através do programa de recepção e triagem, que desde o ano de 2003 busca identificação e o devido encaminhamento nas queixas dos clientes, seja para encaminhamento interno ou externo.

Porém, o que se percebe através do contato com a realidade enfrentada pelo CEAPsi, e por outras instituições (SILVARES, 1993; CAMPEZATTO & NUNES, 2007; GUERRELHAS & SILVARES 2000; HEZBERG & CHAMMAS, 2009), é que há um número elevado de desistências, seja no momento da triagem, no momento pós triagem, ou no atendimento em si. As razões para a explicação deste fenômeno podem ser as mais diversas, desde a grande divergência entre a possibilidade de oferta dos atendimentos da clínica escola e a elevada demanda da comunidade, ou até mesmo pelo despreparo dos estagiários ou alunos do curso. Mas as reais variáveis que contribuem para a alta taxa de desistência só pode ser investigada de melhor forma, de acordo com Santos, Moura, Passian e Ribeiro (1992), a partir de uma caracterização de sua clientela, que permitirá conhecer as especificidades de sua população.

É com este ideal que desde o ano de 2008 o CEAPsi realiza um trabalho de caracterização de sua clientela, de acordo com os períodos vigentes de estágios. A primeira pesquisa (SERRANO & MARCOLAN, 2009) e a segunda pesquisa (SERRANO & MARUCCI, 2010) evidenciaram que as taxas de desistências eram muito altas, sendo respectivamente mais altas na triagem do que nos atendimentos em si na primeira pesquisa, e correlatas na segunda.

A partir destes dados, foram elaboradas mudanças na estruturação do projeto de Recepção e triagem. Foi criado um mini-curso de triagem para preparar os alunos e estagiários do curso para o momento de recepção dos clientes, capacitando-os para uma recepção mais efetiva; além de ocorrer uma mudança nas fichas de triagem, o que evitaria que dados cruciais dos clientes fossem perdidos por falta de preenchimento. Sendo assim, a presente pesquisa já incorpora estas mudanças que foram citadas como produto das conclusões obtidas através das pesquisas anteriores, o que possibilita um olhar crítico para estas mudanças e para as possíveis mudanças que ainda podem ser implantadas.

2. Objetivos

- ? Caracterizar em termos de variáveis sociodemográficas a população que busca atendimento no Centro de Estudos Aplicados em Psicologia;
- ? Verificar se as características da população atendida sofreram variações em relação às pesquisas realizadas anteriormente;
- ? Verificar as possíveis mudanças que ocorreram, após a implantação do mini-curso de triagem e das novas fichas de cadastros.

3. Desenvolvimento

Método

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

População

A população alvo deste projeto corresponde aos 180 clientes que foram atendidos no CEAPsi no segundo semestre do ano de 2009 e no primeiro semestre do ano de 2010, gerando seus respectivos prontuários que foram verificados para a coleta de informações, fornecidas anteriormente pelos clientes. Foram enviadas cartas para todos os clientes, com um termo que autorizaria a utilização de seus dados nesta pesquisa.

Procedimento de coleta de dados

Todos os prontuários do foram separados em caixas arquivos, para facilitar o contato com o material a ser pesquisado. Assim, os prontuários eram retirados das caixas arquivos, e os pesquisadores marcavam as características que foram elencadas como fundamentais nas pesquisas anteriores, de modo que as categorias pesquisadas em ambas as pesquisas fossem as mesmas. Os dados obtidos de cada prontuário eram marcados em uma tabela, que constava as seguintes categorias:

- Idade;
- Sexo;
- Religião;
- Estado Civil;
- Grau de instrução;
- Escolaridade;
- Profissão;
- Família (Legítimo, Adotivos, Pais separados, outros);
- Numero de componentes da família;
- Renda Bruta;
- Disponibilidade de Horário (Manhã, Tarde, Noite e Sábado);
- Queixa, que se dividem em:
1 - Opções de Carreira; 2 - Aspectos Cognitivos; 3 -Problemas Emocionais; 4 - Problemas de Relacionamento; 5 - Problemas Comportamentais; 6 - Transtornos Psiquiátricos; 7 - Aspectos Físicos/Orgânicos
- Comprometimento (Leve, Moderado, Severo);
- Encaminhamento, divididos em:
Psicoterapia Individual, Clínica infantil - Ludoterapia Individual, Psicoterapia de Grupo, Orientação Vocacional, Avaliação de Nível Intelectual, Avaliação do Processo Ensino-Aprendizagem e Encaminhamento Externo;
- Sócio-econômico (Utilidade Pública ou Número de Salário Mínimo);
- Numero de Semanas atendidas;
- Abordagem (Psicanálise Behaviorismo, Orientação Vocacional, Educacional, Fenomenologia);
- Supervisor;
- Finalização do caso (Alta, Desistência, Atendimento Externo ou Ativo).

Após a verificação e coleta de dados em cada um dos 180 prontuários, os dados foram lançados em uma tabela criada no programa Microsoft Excel 2007, com o intuito de facilitar a tabulação dos dados, bem como, proporcionar a elaboração de gráficos que tornassem possível a visualização dos dados de maneira mais precisa e clara. A seguir, alguns dados lançados na tabela foram cruzados, para originar gráficos mais específicos, que auxiliariam na análise dos objetivos anteriormente previstos. Em relação às outras pesquisas, foi feito uma comparação com alguns dos dados obtidos em ambas.

Concomitante com a coleta de dados, foi feito um levantamento de algumas pesquisas de mesmo cunho no site SCIELO, com o intuito de obter-se um panorama das realidades encontradas por outras clínicas-escolas.

4. Resultado e Discussão

Após a tabulação dos dados, obteve-se panorama geral dos 180 prontuários analisados nesta pesquisa. Os resultados relevantes de acordo com os objetivos elencados são apresentados a seguir.

A totalidade dos prontuários analisados trouxe os seguintes dados: Em relação ao sexo dos pacientes, percebe-se uma predominância do sexo feminino, correspondendo à 58% do total, enquanto 42% são referentes aos homens. Esta característica só se inverte quando se trata da população que abrange a faixa etária dos 5 aos 10 anos, onde a predominância é do sexo masculino, sendo representada por 18% do total de prontuários analisados, contra 10% do sexo feminino. Nas pesquisas realizadas anteriormente, o sexo dos clientes foi muito próximo do encontrado na atual pesquisa (56,52% do sexo feminino e 43,47% do sexo masculino na pesquisa de Serrano & Marcolan e 60% do sexo feminino e 40% do sexo masculino na pesquisa de Serrano & Marucci.).

Sobre a idade da clientela, fica evidente que a maior procura pelos serviços do CEAPsi envolve a faixa etária dos 11 aos 20 anos de idade, (12% de homens e 18% de mulheres), seguidas pelos clientes de 5 anos à 10 anos (17% de homens e 10% de mulheres), pelos clientes de 21 à 30 anos (8% de homens e 14% de mulheres), pelos clientes com mais de 40 anos (3% de homens e 8% de mulheres), e por último os clientes entre 31 e 40 anos (2% de homens e 8% de mulheres).

Ao levantar os dados referentes aos tipos de queixa trazidos pela clientela no momento da triagem, obtêm-se os dados representados pela figura 1, que mostra que a maior procura se dá pela queixa de algum tipo de problema emocional (36%). Apenas um prontuário constou de uma queixa não caracterizada anteriormente, que foi a queixa de Drogas, correspondendo a menos a menos de 1% do total das queixas apresentadas. As pesquisas de Serrano & Marucci e Serrano & Marcolan mostraram dados semelhantes neste quesito.

Em relação as desistências, a figura 2 mostra um comparativo do total de desistências na triagem e no atendimento em todas as pesquisas. O que percebemos mediante esta breve apresentação de alguns dados da desistência, é uma inversão: na pesquisa de Serrano & Marcolan, as desistências ocorriam majoritariamente na triagem (27% contra 23% nos atendimentos). Serrano & Marucci em sua pesquisa evidenciaram dados um pouco mais próximos entre as desistências na triagem e nos atendimentos (20% na triagem e 28% nos atendimentos). A presente pesquisa, apresentou uma baixa significativa nas desistências nas triagens, e um aumento na desistência dos atendimentos

Um fator importante para a análise do fenômeno de desistências nos atendimentos é a verificação do número de semanas que os clientes foram atendidos; ao cruzarmos os dados das desistências nos atendimentos, com o número de semanas atendidas, temos o resultado representado pela figura 3, que mostra que do total de desistências apresentadas nos atendimentos, os clientes que foram atendidos pelo período compreendido entre 0 à 5 semanas, apresentaram um total de 30% de desistência, sendo este, o maior número de desistências nos atendimentos, seguidos pelos clientes atendidos entre 6 à 10 semana (26%).

É possível levantar algumas hipóteses para a ocorrência deste elevado número de desistência no início do tratamento. Uma delas é o fato de que, pela demora em ser chamado pelo atendimento, segundo um dos fatores levantados inicialmente em relação à oferta e demanda, o cliente pode não apresentar mais a queixa que o levou inicialmente a procura dos serviços do CEAPsi. Outro fator se da pelo cliente não necessariamente precisar de um atendimento muito prolongado, tendo sua necessidade de atendimento suprida por apenas alguns atendimentos. Uma saída para as desistências logo nos inícios de tratamento, é proposto por Hezberg e Chammas (2009), que discutem um método aplicado pelas autoras na clínica escola da Universidade de São Paulo, que 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. Guerrilha e Silveiras (2000) testaram uma metodologia que consistia na criação de um espaço recreativo para crianças que estavam na lista de espera para atendimento. Percebeu-se nesta pesquisa que houve uma queda significativa nas desistências do grupo que participou do espaço recreativo. Há ainda inúmeros outros trabalhos voltados para o estudo e prevenção do fenômeno da desistência, que trabalham com diferentes metodologias no enfrentamento desta dificuldade, pois como visto, este fenômeno abrange a realidade de diversas clínicas escolas. O levantamento bibliográfico sobre o tema em questão em outras clínicas-escolas, proporciona de maneira mais concisa, a clarificação de novas possibilidades no enfrentamento das desistências, que trazem diversas consequências negativas para o funcionamento do serviço-escola, para o bem estar da comunidade atendida pela instituição e para os alunos e estagiários que dependem dos atendimentos e trabalhos realizados no CEAPsi para a sua formação profissional.

5. Considerações Finais

Ficou evidente as melhorias trazidas pela realização do mini-curso de triagem ao trabalho desenvolvimento no CEAPsi. A queda significativa nas desistências esta atrelada ao melhor preparo dos triadores sejam eles estagiários ou alunos do curso, e que após a devida capacitação, se encontraram em condições mais efetivas para atender a demanda da clientela, que como a pesquisa mostrou, manteve basicamente as mesmas características dos outros períodos pesquisados.

A presente pesquisa ainda traz um novo foco para as pesquisas que serão realizadas posteriormente, sobre fatos que pouco foram evidenciados na presente pesquisa e nas pesquisas anteriores. É de interesse do CEAPsi o conhecimento sobre o local que mais encaminha demanda para atendimento clínico. Conhecer quem encaminha, é em grande parte, conhecer um fator relativamente importante sobre a população que é atendida. Apesar de constar no prontuário de triagem este questionamento, ainda é uma informação difícil de ser coletada, o que evidencia ainda mais a necessidade da continuação do mini-curso, que auxilia não apenas no devido recebimento do aluno à instituição, mas também, ao devido preenchimento da ficha de recepção, que é uma fonte importantes de dados do cliente, e sendo assim, necessária para a realização precisa de uma posterior caracterização da população que será atendida pela clínica escola em um novo período, tornando o trabalho de caracterização concomitante ao funcionamento do CEAPsi.

Referências Bibliográficas

Herzberg, Eliana and Chammas, Débora Triagem estendida: serviço oferecido por uma clínica-escola de psicologia. Paidéia (Ribeirão Preto), Abr 2009, vol.19, no.42, p.107-114. ISSN 0103-863X

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

SANTOS, MOURA PASSIAN & RIBEIRO, 1992 In ENÉAS, Maria Leonor Esoinosa; 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.

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.

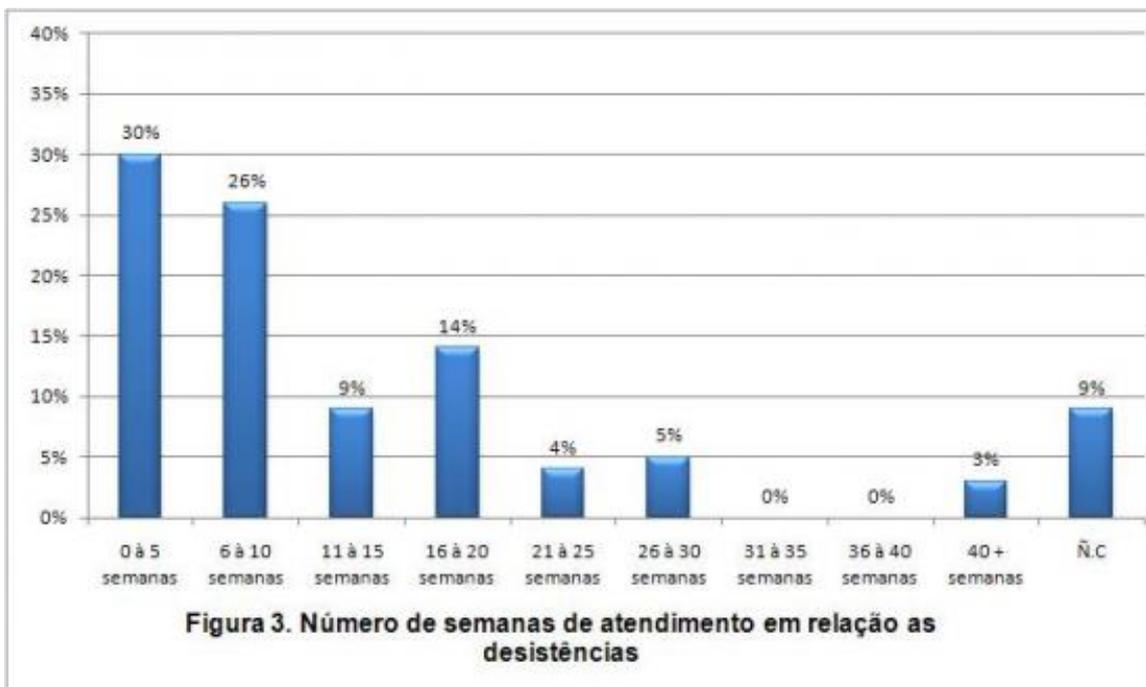
SERRANO, Magali Rodrigues & MARCOLAN, Priscila Panigali. Caracterização dos clientes atendidos no CEAPSI de Agosto de 2007 a julho de 2008, XVII Congresso de Iniciação Científica- UNIMEP, 2009, Piracicaba

SERRANO, Magali Rodrigues & MARUCCI, Miriam Blair. Caracterização dos clientes atendidos no CEAPSI de Agosto de 2008 a julho de 2009, XVIII Congresso de Iniciação Científica- UNIMEP, 2010, Piracicaba

GUERRELHAS, Fabiana Ferreira; SILVARES, Edwiges Ferreira de Mattos. Grupos de espera recreativos: proposta para diminuir o índice de evasão em clínica-escola de psicologia. Temas psicol., Ribeirão Preto, v. 8, n. 3, dez. 2000

CAMPEZATTO, Paula von Mengden; NUNES, Maria Lúcia Tiellet. Caracterização da clientela das clínicas-escola de cursos de Psicologia da região metropolitana de Porto Alegre. Psicol. Reflex. Crit., Porto Alegre, v. 20, n. 3, 2007

Anexos



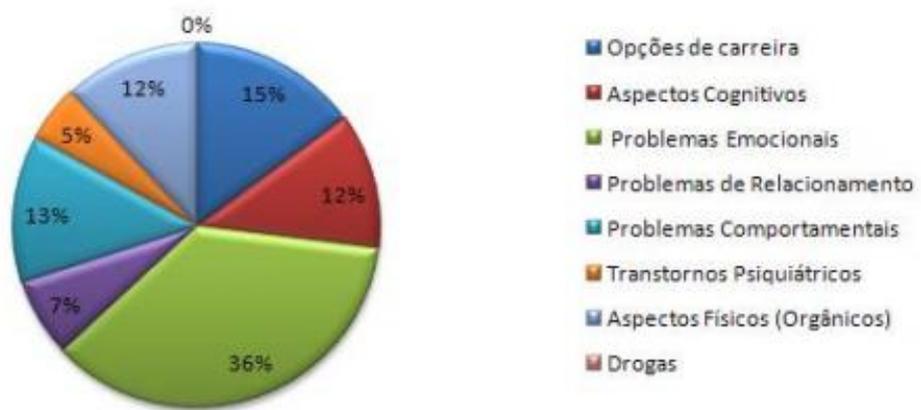


Figura 1. Tipos de Queixa