



BRUNA EMANUELLE RODRIGUES CARDOSO

**"ATRAVÉS DO ESPELHO": PERFIL DE USUÁRIOS E PRÁTICAS DE CUIDADO
EXPERIMENTADAS EM UM SERVIÇO ESCOLA DE PSICOLOGIA**

FORTALEZA
2022

BRUNA EMANUELLE RODRIGUES CARDOSO

"ATRAVÉS DO ESPELHO": PERFIL DE USUÁRIOS E PRÁTICAS DE CUIDADO
EXPERIMENTADAS EM UM SERVIÇO ESCOLA DE PSICOLOGIA

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)
apresentado ao curso de Psicologia do
Centro Universitário Christus, como
requisito parcial para obtenção do título de
bacharela em Psicologia.

Orientador: Prof. Ms. Luis Fernando de S.
Benício.

FORTALEZA
2022

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação Centro
Universitário Christus - Unichristus

Gerada automaticamente pelo Sistema de Elaboração de Ficha Catalográfica do Centro
Universitário Christus - Unichristus, com dados fornecidos pelo(a) autor(a)

C268a Cardoso, Bruna Emanuelle Rodrigues.
Através do Espelho : perfil de usuários e práticas de cuidado
experimentadas em um serviço escola de psicologia / Bruna
Emanuelle Rodrigues Cardoso. - 2022.
34 f. : il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Centro
Universitário Christus - Unichristus, Curso de Psicologia,
Fortaleza, 2022.

Orientação: Prof. Me. Luís Fernando de Souza Benício.

1. Serviço Escola de Psicologia. 2. Caracterização da Clientela.
3. Assistência à Saúde Mental. I. Título.

CDD 150

BRUNA EMANUELLE RODRIGUES CARDOSO

"ATRAVÉS DO ESPELHO": PERFIL DE USUÁRIOS E PRÁTICAS DE CUIDADO
EXPERIMENTADAS EM UM SERVIÇO ESCOLA DE PSICOLOGIA

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)
apresentado ao curso de Psicologia do
Centro Universitário Christus, como
requisito parcial para obtenção do título de
bacharela em Psicologia.

Orientador: Prof. Ms. Luis Fernando de S.
Benício.

Aprovada em ___/___/___

BANCA EXAMINADORA

Prof. Ms. Luis Fernando de S. Benício

Prof^a. Dr.^a Juliana Silva Arruda

Prof^a. Ma. Karlinne de Oliveira Souza

AGRADECIMENTOS

Agradeço a minha família por fazerem ser possível a realização de tantas conquistas e sonhos. Sem vocês nada disso aconteceria.

Ao Nélcio, por todo incentivo, cuidado e amor durante os altos e baixos dos últimos cinco anos, além das incontáveis ideias e contribuições ao meu percurso acadêmico e profissional.

Aos meus novos e antigos professores, por não medirem esforços ao ensinar a construir verdadeiras relações de ajuda com nossos clientes.

A coordenação e responsáveis técnicos por sempre estarem presentes e disponíveis, não só para as questões burocráticas e papeladas de estágio, mas para escutar nossas angústias e alegrias.

Aos meus colegas de supervisão e amigos de curso que compartilharam comigo muitas histórias, sentimentos, afetos, lanches, e que caminham junto comigo na jornada que é a psicologia.

RESUMO

Os serviços-escola de psicologia são equipamentos que propiciam a formação de habilidades profissionais ao funcionar como campo de pesquisa e prática para graduandos, ao passo em que promovem ações voltadas para o benefício da sociedade a partir da assistência em saúde mental. A fim de que o serviço ofertado seja melhor direcionado e possua maior eficácia, é preciso colocar o cliente no centro das estratégias de cuidado e ações de gestão. Para tanto, é preciso conhecê-lo. Desse modo, faz-se necessário compreender quais seriam as características da clientela que chega até o serviço, incluindo o levantamento do perfil de usuários e as queixas principais, e, uma vez tendo maior clareza sobre elas, que possibilidades de cuidado podem surgir como alternativas às demandas e especificidades da população atendida. A pesquisa possui caráter descritivo e documental ao extrair informações e analisar os dados encontrados de formulários de pré-inscrição coletados durante os meses de janeiro a julho de 2022, somando-se uma amostra de 549 indivíduos. Para tanto, foram analisadas as seguintes categorias: faixa etária, modalidade de atendimento, histórico de atendimento prévio e estratificação de risco; Para análise das queixas principais, foi operado o software de dados textuais Iramuteq. Dentre os resultados encontrados estão um maior número de usuários pré-inscritos na faixa etária de 20 a 29 anos, que em sua maioria buscam a modalidade de atendimento de psicoterapia individual (81% da amostra), sendo 50% com histórico de atendimento psicológico prévio. Os tipos de queixas mais frequentes foram ansiedade de sintomas ansiosos, com 204 pessoas e o menos frequente foi violência doméstica com apenas 3 usuários. Tendo em vista a classificação de risco realizada, a maior quantidade de pessoas foram classificadas com risco baixo (150 usuários), e risco moderado (66 usuários). Diante do levantamento das principais queixas facilitado pelo Iramuteq, quatro classes lexicais foram analisadas: 1. autoconhecimento; 2. cotidiano de vida; 3. sofrimento psíquico; 4. propedêutica. A palavra mais recorrente, dentre todas as classes foi “ansiedade”, seguida de “diagnóstico”, “melhor”, “entender”, “depressão”, “medo”, “problema”, “preciso”, “acompanhamento”, “psiquiatra” e “ajuda”. Ante ao exposto, abre-se espaço para pensar e executar novas modalidades de acolhimento e atendimentos dentro do serviço-escola, como psicoterapias breves, plantão psicológico, acolhimento, aconselhamento e triagem estendida. Estas, são capazes de enriquecer a formação por meio da maior possibilidade de atuação dentro da

clínica psicológica e do direcionamento do saber para as especificidades que surgem a partir das demandas e particularidades da clientela à medida que apontam possibilidades para um melhor cuidado prestado à comunidade em um serviço-escola.

Palavras-chave: Serviço Escola de Psicologia. Caracterização da Clientela. Assistência à Saúde Mental.

ABSTRACT

Psychology school-services are instruments that provide the training of professional skills by functioning as a field of research and practice for undergraduates, while promoting actions aimed at benefiting society based on mental health care. In order for the service offered to be better targeted and more effective, it is necessary to place the client at the center of care strategies and management actions. For that, you need to know him. Thus, it is necessary to understand what would be the characteristics of the clientele that arrive at the service, including the survey of the user profile and the main complaints, and, once they are clearer about them, what care possibilities may arise as alternatives to the demands and specificities of the population served. The research has a descriptive and documentary character when extracting information and analyzing the data found from pre-registration forms collected during the months of January to July 2022, adding up to a sample of 549 individuals. For that, the following categories were analyzed: age group, type of care, history of previous care and risk stratification; For the analysis of the main complaints, the Iramuteq textual data software was used. Among the results found are a greater number of pre-registered users in the 20-29 age group, who mostly seek the individual psychotherapy service modality (81% of the sample), 50% with a history of previous psychological care. The most frequent types of complaints were anxiety symptoms, with 204 people and the least frequent was domestic violence with only 3 users. In view of the risk classification performed, the largest number of people were classified as low risk (150 users) and moderate risk (66 users). In view of the survey of the main complaints facilitated by Iramuteq, four lexical classes were analyzed: 1. self-knowledge; 2. everyday life; 3. psychic suffering; 4. propaedeutics. The most recurrent word among all classes was "anxiety", followed by "diagnosis", "better", "understand", "depression", "fear", "problem", "need", "follow-up", "psychiatrist". " and "help". In view of the above, there is room to think and implement new types of reception and care within the school service, such as brief psychotherapies, psychological emergency, reception, counseling and extended screening. These are capable of enriching training through the greater possibility of acting within the psychological clinic and directing knowledge towards the specificities that arise from the demands and particularities of the clientele

as they point to possibilities for better care provided to the community in a school service.

Keywords: Psychology University Services. Clients Characterization. Mental Health Assistance.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	11
3. METODOLOGIA	14
4.1. Amostra	16
4.2. Procedimentos éticos	16
3. RESULTADOS	17
3.1. Mapeamento do perfil do/a usuário/a do SEPA	17
3.2. Levantamento das principais queixas	21
4. DISCUSSÕES	24
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	28
6. ANEXOS	34
6.1. Anexo 1: Termo de Fiel Depositário	34
6.2. Anexo 2: Termo de Anuência	36

1. INTRODUÇÃO

Os serviços-escola (SEs) de Psicologia tem a proposta de produzir condições formativas para o curso de Psicologia ao viabilizar o ensino, a pesquisa e a prática para graduandos, ao mesmo tempo em que prestam assistência à população, participando enquanto pontos de apoio reconhecidos dentro do cenário de práticas de saúde de um determinado território (CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA, 2013). Estes, surgem como parte obrigatória da graduação em psicologia a partir da lei nº 4119 de 27 de agosto de 1962 que regulamenta a profissão, enfatizando a organização e criação de instrumentos que viabilizem a prática clínica e aplicada do saber psicológico dentro da graduação.

Para além do trabalho clínico, os SE priorizam uma atuação que impulsiona o aprendizado de habilidades diversas e competências necessárias para exercer as diferentes funções e ocupações do psicólogo, assim como propõem as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCNs) para os Cursos de Graduação em Psicologia, presentes no Artigo 3º da Resolução no. 5 da Câmara de Educação Superior do Conselho Nacional de Educação - CNE/CES, de 15/03/2011 (BRASIL, 2011, p. 19).

Tendo em vista que a formação em psicologia deve habilitar profissionais generalistas, capazes de pesquisar, desenvolver repertório e atuar com compromisso ético-político nos diversos campos de atuação da profissão no Brasil, ainda no Artigo 3º, as DCNs normatizam que é foco da formação do psicólogo a “promoção da qualidade de vida dos indivíduos, grupos, organizações e comunidades” (BRASIL, 2011, p. 19).

Diante desse contexto, o profissional deve estar apto a trabalhar no campo da saúde pública e privada, exercitando, ainda na graduação, a capacidade de pensar sobre as implicações envolvidas nas políticas públicas de saúde, na participação nas Redes de Atenção à Saúde (RAS) e na necessidade de investigação científica, colocando em primeiro plano a prevenção e promoção de saúde ao optar por um conjunto de práticas que nasce dentro da comunidade e se destina a ela mesma (BORSA et al., 2013; CARDOSO; MUNHOZ, 2013).

Ao perceber o serviço-escola (SE) como fortalecedor de ações voltadas para o benefício da sociedade, Marturano, Silveira e Oliveira (2014) utilizam o termo *permuta de conhecimento* para se referir à comunicação existente entre a Universidade e a comunidade a qual ela presta serviço assistencial, onde o saber e a

prática revelam se retroalimentar. Desse modo, os autores explanam que “à medida que respostas vão sendo dadas e tentativas de solução vão sendo implementadas, novas demandas emergem, estimulando novas questões para investigação” (MARTURANO, SILVARES E OLIVEIRA, 2014).

Para que essa comunicação flua e haja uma produção de conhecimento dinâmica, é necessário que exista a transformação das práticas utilizadas e a aplicação de novas estratégias (MARTURANO, SILVARES E OLIVEIRA, 2014). Em vista disso, de acordo com Silvares et al (2006), um dos passos essenciais para compreender um serviço assistencial e torná-lo mais eficaz é realizar o levantamento das características da população assistida, a fim de identificar as suas demandas e necessidades. A partir dos estudos sociodemográficos e dos estudos de análise de perfil como o de Serralta e Maravieski (2011), é possível perceber, de modo geral, como o serviço-escola tem respondido às demandas da sociedade a partir dos seus instrumentos de acolhimento, e se existem limitações nas formas de registro e execução (Maravieski, Serralta, 2011).

Ao se colocar na posição de participante ativo da rede de saúde, é importante que o serviço-escola assegure, não apenas um ensino de qualidade, mas atendimentos que de fato promovam melhores desfechos clínicos para a população envolvida. Sendo assim, este deve ser gerido de forma otimizada e eficiente, sendo necessário que ferramentas como a análise de perfil e do mapeamento do fluxo de pacientes, por exemplo, sejam constantemente desenvolvidas e atualizadas (ROMARO, CAPITÃO, 2013) (BORGES, et al. 2018).

As tais ferramentas acima citadas possuem o potencial de ampliar a compreensão acerca de demandas e especificidades da população envolvida, do próprio serviço e da rede de saúde, pensando, inclusive, no SE enquanto equipamento que contribui para a construção de uma clínica ampliada (MARAVIESKI; SERRALTA, 2011).

Nesse sentido, o Curso de Psicologia do Centro Universitário Christus (Unichristus), que tem como propósito facilitar uma formação comprometida com o ser humano e que desenvolve competências e habilidades plurais, generalistas e interdisciplinares, dispõe do Serviço Escola de Psicologia Aplicada (SEPA) para oportunizar, sobretudo, as atividades práticas de estágio supervisionado específico I e II vinculado à ênfase do curso de Psicologia e Processos Clínicos. Podendo haver, também, a participação de práticas de estágio da ênfase em Psicologia e Processos

de Prevenção e Promoção de Saúde, e de estágio supervisionado básico (CENTRO UNIVERSITÁRIO CHRISTUS, 2022).

De acordo com o Regimento Interno do SEPA, dentre os objetivos dos estágios, estão a instrumentalização da prática para inserção no universo do trabalho, o desenvolvimento de habilidades e competências diversas do profissional da psicologia, e oportunizar diversas experiências nos diferentes campos de atuação (CENTRO UNIVERSITÁRIO CHRISTUS, 2022). Além disso, as atribuições dos estágios são divididas entre atividades de campo, atividades de supervisão e atividades teórico-práticas, destinadas à elaboração de relatórios, seminários, discussões de casos, entre outros.

Posto que as principais atividades realizadas no SEPA estão vinculadas ao estágio supervisionado específico I e II, estas envolvem triagem, atendimentos psicológicos (individuais de casal e de família), atividades grupais, avaliação psicológica e plantão psicológico, todos de forma gratuita (CENTRO UNIVERSITÁRIO CHRISTUS, 2022). Tais estratégias de cuidado possuem como alvo a prestação de um serviço voltado para a prevenção e promoção de saúde mental, assim como se propõe a funcionar de forma integrada com outros equipamentos da rede de atenção à saúde mental e de saúde da Unichristus.

Diante desse cenário de formação e oferta de práticas para a sociedade, ocorrem desafios a serem enfrentados, que surgem como entraves para a eficácia do serviço em acolher a população a que se propõe. Como por exemplo: o significativo número de pacientes em fila de espera, se comparados com o número de atendidos; o longo período de permanência de clientes em atendimento psicoterápico, tendo, por vezes, que migrar entre estagiários; a baixa adesão de pacientes em modalidades de atendimento que não a psicoterapia individual; entre outros pontos a serem cuidadosamente observados.

A fim de que o serviço ofertado pelo SEPA seja melhor direcionado e possua maior eficácia, é preciso colocar o cliente no centro das estratégias de cuidado e ações de gestão. Para tanto, é preciso conhecê-lo, olhando através do espelho e não apenas para as características dos usuários que chegam até o serviço, mas nas formas como o serviço-escola tem refletido a elas, considerando o cuidado dentro das suas modalidades de atendimento.

Dado que um serviço que consegue se adaptar à pessoa atendida e que possui um acesso facilitado tende a ter melhores desfechos clínicos, além de funcionar de

forma mais eficaz dentro da rede de saúde (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2013). Ao mesmo tempo em que propicia uma capacitação ética, bem fundamentada e comprometida com a comunidade para os alunos em formação, conhecer bem a população a qual compromete-se assistir é um dos primeiros passos para uma ação precisa e pertinente (VIVIAN, ET AL, 2013).

O SE em questão funciona desde o ano de 2019, somando três anos de atuação no ano de escrita deste artigo (2022), e apesar do significativo fluxo de usuários acontecer, não foi produzida, de forma sistemática, a coleta, nem o exame dos dados que caracterizam este público. O estudo tem como questão de pesquisa: Qual o perfil dos usuários e as práticas de cuidados de um serviço escola na cidade de Fortaleza?

O presente estudo se propôs, portanto, a analisar as características da clientela que busca o SEPA, sabendo que a partir disso, pode-se pensar em melhores estratégias de cuidado, incluindo novas possíveis modalidades de atendimento, aprofundamento teórico em demandas mais específicas e entre outros ganhos tanto para a comunidade como para a graduação em psicologia. Além disso, contribui para um melhor entendimento do serviço, propondo posteriores análises sobre os fundamentos do cuidado prestado em psicologia de tal serviço, apresentando ponderações e possíveis nortes para um melhor cuidado prestado em um serviço-escola.

Para tanto, o artigo se organiza da seguinte forma: introduz a temática e apresenta a proposta de estudo, descreve o processo metodológico, esclarecendo o delineamento de pesquisa, a coleta e a análise de dados, caracteriza a amostra e clarifica os procedimentos éticos realizados. Em seguida, apresenta os resultados levantados, divididos em dois tópicos para facilitar a compreensão: mapeamento do perfil do/a usuário/a do SEPA e levantamento das principais queixas. Diante do exposto, o estudo segue para as discussões acerca dos achados apresentados em articulação com a literatura de outros estudos a fim de corresponder aos objetivos de pesquisa.

3. METODOLOGIA

O presente estudo pode ser definido como descritivo, uma vez que se propõe a evidenciar as especificidades e características de um determinado objeto de estudo sem a interferência do pesquisador (GIL, 2010). Diante disso, tem como intuito a caracterização da clientela que procura os serviços do SEPA, tendo como delineamento a pesquisa documental, extraindo informações, realizando a análise dos dados encontrados e interpretando-os de acordo com os objetivos da pesquisa, tendo documentos como principal fonte (GIL, 2010).

Com o objetivo de analisar as possíveis demandas e especificidades dos pacientes que chegam até o serviço, foram conferidos os dados retirados dos formulários de pré-inscrição dos usuários coletados durante os meses de janeiro a julho de 2022. Esse período de tempo foi escolhido a fim de assegurar a viabilidade do tratamento dos dados, em virtude do tamanho da equipe envolvida na pesquisa.

A apuração dos dados foi feita a partir da consulta ao tratamento dos dados dos formulários dos pacientes classificados como pré-inscritos e/ou inscritos (aguardando chamada para triagem) para levantamento sociodemográfico. Este tratamento foi realizado por uma equipe de coordenadores, professores e responsáveis técnicos do serviço-escola.

As categorias de análise dos dados retirados das fichas de pré-inscrição e que deram forma ao primeiro objetivo específico da pesquisa foram: faixa etária, modalidade de atendimento e histórico de atendimento prévio. Para a devida análise dessas informações, foram construídas tabelas no *Excel*, utilizando fórmulas como média e moda para identificar medidas centrais em categorias como idade e porcentagem para modalidades de atendimento e outros.

Foram igualmente analisadas as respostas inseridas no formulário pelos usuários durante este período, a fim de identificar as queixas principais trazidas pelos participantes, sendo este o segundo objetivo específico da pesquisa. Para tanto, fez-se uso do software de tratamento de dados textuais *Iramuteq*, capaz de facilitar o manejo de um grande volume de dados retirados de documentos, notas de campo, entrevistas, etc (GIBBS, 2009). O *Iramuteq* reúne um conjunto de procedimentos lexicométricos capazes de apresentar diferentes análises do *corpus textual*, sendo alguns deles utilizados nesta pesquisa: Classificação Hierárquica Descendente (CHD), a fim de organizar agrupamentos de formas lexicais de acordo com o vocabulário trazido nas respostas do formulário de pré-inscrição (NASCIMENTO, MENANDRO, 2006; OLIVEIRA ET AL., 2003); e análise de similitude, que baseada

na teoria dos grafos, identifica coocorrência de palavras dentro dos segmentos de texto, formando um gráfico que facilita a visualização das relações entre as formas linguísticas do *corpus*, evidenciando a maneira como os conteúdos de interesse se estruturam (CAMARGO, JUSTO, 2013, 2017).

Foram considerados inclusos os documentos coletados das clínicas infanto-juvenil (0 até 17 anos), e adulto (a partir de 18 anos) que estejam pré-inscritos. Foram excluídos os documentos dos usuários que estavam com os registros incompletos, repetidos e que tiveram o processo de pré-inscrição e/ou inscrição realizado antes ou depois do período em estudo (janeiro a julho de 2022). Ademais, serão excluídos da pesquisa, quaisquer registros de pacientes que não possuam o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (maiores de 18 anos) e/ou Termo de Assentimento Livre e Esclarecido (menores de 18 anos) devidamente aprovados.

O terceiro momento da pesquisa teve como propósito a discussão a respeito do levantamento sociodemográfico e da caracterização das queixas dos usuários pré-inscritos no SEPA, resultados estes levantados durante as duas outras partes da pesquisa, e apresentação das possibilidades de cuidado em um serviço-escola. Para fundamentar a discussão, foi realizado um levantamento bibliográfico acerca das alternativas de acolhimento do público atendido, das estratégias de cuidado e outros aspectos relevantes que se sucederam à argumentação do estudo.

4.1. Amostra

A pesquisa se configura como documental, com base nos formulários de pré-inscrição de pacientes do SEPA, a fim construir o mapeamento do perfil dos usuários e caracterizar as queixas trazidas por eles. A amostra analisada foi a população total coletada dos formulários registrados (549 indivíduos), oriundos do período de fevereiro a julho de 2022, levando em consideração a capacidade de atendimento do serviço-escola e o número de estagiários em atuação, sendo estes, alunos de Estágio Curricular Supervisionado Específico I e II, com ênfase em Psicologia e Processos Clínicos, constando 9º e 10º semestre da graduação.

4.2. Procedimentos éticos

Foi garantido o cumprimento dos devidos procedimentos éticos envolvidos, sendo dispensado a esta pesquisa, devido a sua natureza documental, a submissão ao Comitê de Ética e Pesquisa do Centro Universitário Christus dentro do Sistema Plataforma Brasil. Contudo, foi solicitada a assinatura do Termo de Anuência e do Termo de Fiel Depositário ao coordenador e ao responsável técnico pelo Serviço Escola de Psicologia Aplicada.

Para que os usuários pudessem responder ao formulário de pré-inscrição do Serviço-escola, foi solicitado a aprovação do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (para adultos) e o Termo de Assentimento Livre e Esclarecido (para menores de 18 anos) de forma clara, a fim de que os processos, técnicas, benefícios e possíveis riscos estejam transparentes e por sua vez, sejam devidamente autorizados. Além disso, os termos apresentados tratam da disponibilização dos dados pessoais dos usuários para uso em pesquisa acadêmica, desde que seja devidamente resguardada a identidade.

3. RESULTADOS

3.1. Mapeamento do perfil do/a usuário/a do SEPA

Os dados apresentados foram obtidos a partir da coleta e tratamento dos dados do formulário de pré-inscrição, realizados por uma equipe de professores e responsáveis técnicos do SEPA, sendo o total de 549 indivíduos, excluindo-se aqueles que inseriram respostas repetidas para a mesma pessoa. A tabela 1 demonstra o número de usuários inscritos, de acordo com a faixa etária e as suas respectivas médias de idade e moda (número mais frequente dentro da faixa etária em questão).

De acordo com a tabela 1, o maior número de inscritos foi de 202 pessoas entre 20 e 29 anos, com média de 24 anos e idade mais frequente de 23 anos. A segunda faixa etária que mais aparece é de adolescentes entre 10 e 19 anos, somando 143 usuários com média de idade de 15 anos e moda de 17 anos. A faixa etária menos recorrente foi de 70 anos ou mais, contabilizando apenas 6 indivíduos com média de idade de 73 anos e moda 70. Além disso, é importante ressaltar que 12 dos 549 pré-inscritos não responderam o questionário de idade.

Tabela 1 - Faixa etária da população por número de usuários e média de idade.

Faixa Etária	Nº De Usuários	Média	Moda
3 a 9	40	7	5
10 a 19	143	15	17
20 a 29	202	24	23
30 a 49	112	36	30
50 a 69	33	57	50
70 +	6	73	70
S/ idade	12	-	-

Fonte: Elaborado pelos autores.

Diante das cinco modalidades de atendimento oferecidas pelo SEPA (tabela 2), 447 das 549 pessoas optaram pela psicoterapia individual, número significativamente alto se comparado às outras modalidades (cerca de 81%). A segunda modalidade mais escolhida foi a de psicodiagnóstico (63 pessoas ou 11%), seguida da psicoterapia de casal (18 pessoas ou 3.2%). O tipo de atendimento menos escolhido foi psicoterapia de grupo, com apenas 6 pessoas pré-inscritas (cerca de 1%). A tabela 3 mostra o número de usuários que afirmaram já terem passado, em algum momento da vida, por atendimento psicológico de alguma ordem, e os que não passaram. Cerca de metade dos pré-inscritos deram uma resposta positiva nesse quesito, totalizando 276 pessoas ou 50.27% e 274 pessoas ou 49.90% deram uma resposta negativa.

Tabela 2 - Modalidade de atendimento desejada por número de usuários.

Modalidade	Nº De Usuários	Porcentagem (%)
Psicoterapia Individual	447	81.4
Psicoterapia de Casal	18	3.27
Psicoterapia em grupo	6	1.09
Psicodiagnóstico	63	11.4
Orientação Profissional	16	2.91

Fonte: Elaborado pelos autores.

Tabela 3 - Histórico de atendimento psicológico prévio por número de usuários.

	Com Atendimento Psicológico Prévio	Sem Atendimento Psicológico Prévio
Nº de usuários	276	274

Fonte: Elaborado pelos autores.

A partir da leitura das respostas acerca da queixa inicial dos pacientes, os profissionais responsáveis pelos tratamentos dos dados apresentados elencaram 11

tipos de queixas, a fim de facilitar classificação desses usuários, incluindo fatores de risco. É importante ressaltar que alguns indivíduos podem trazer queixas diversas, sendo neste estudo, selecionada apenas a mais aparente no discurso do sujeito. Os tipos de queixa mais frequentes foram: ansiedade e sintomas ansiosos, com 204 pessoas ou 37.1%; não especificado, com 130 pessoas ou 23.6%; e depressão e sintomas depressivos, com 81 pessoas ou 14.75%. As queixas menos frequentes foram: violência doméstica, com 3 usuários ou 0.54% e transtornos de personalidade, com 4 usuários e 0.72%.

Tabela 4 - Tipo de queixa por número de usuários.

Queixa	Nº De Usuários	Porcentagem (%)
Ansiedade e sintomas ansiosos	204	37.1
Depressão e sintomas depressivos	81	14.75
Autismo e neurodesenvolvimento	19	3.46
TDAH	32	5.82
Transtornos de Personalidade	4	0.72
Controle dos Impulsos	11	2.00
Regulação emocional	20	3.64
Luto	13	2.36
Conflitos familiares/cuidadores	32	5.82
Não especificado	130	23.6
Violência doméstica	3	0.54

Fonte: Elaborado pelos autores.

Foi realizada, pela comissão de professores do serviço-escola, a classificação de risco dos sujeitos pré-inscritos, baseando-se no Protocolo de Classificação de Risco em Saúde Mental da Secretaria do Estado da Saúde do Espírito Santo (2018). Casos classificados como risco grave são identificados pela cor vermelha e dizem respeito a situações gravíssimas e com necessidade de atendimento imediato, com risco ou sinais que ameaçam a própria vida ou a de terceiros.

Nesse cenário, podem incluir qualificadores como tentativa de suicídio, episódio depressivo grave, autonegligência, alucinações e outros. Risco elevado é representado pela cor laranja, pode ser definido como casos significativos, com condições que potencialmente ameaçam a vida e requerem intervenção rápida, incluindo qualificadores como ideação suicida sem planejamento e sem apoio sociofamiliar, violência sexual, confusão mental, entre outros. De acordo com a avaliação da comissão de professores, ambos os riscos grave e elevado, em tese,

não podem ser atendidos em serviço-escola, pela complexidade e especificidade do acompanhamento necessário para os sujeitos.

Casos classificados como de risco moderado são identificados pela cor amarela e definidos a partir de condições que podem evoluir para um problema mais sério, se não forem atendidas rapidamente, onde os seus qualificadores apontam para situações de depressão moderada com apoio familiar, ansiedade moderada, episódio dissociativo e histórico psiquiátrico.

O risco baixo é representado pela cor verde e apresenta condições com potencial para complicações como transtornos crônicos, depressão leve, ansiedade leve, luto, distúrbios de relacionamento, insônia e crise de ansiedade. Por último, o risco não urgente é identificado pela cor azul, representando condições não agudas, não urgentes ou problemas crônicos, sem alterações dos sinais vitais. Seus qualificadores são situações de orientação e apoio emocional familiar, condição crônica estabilizada e demanda de autoconhecimento.

Os casos classificados como risco verde e azul são avaliados pelos professores e coordenadores responsáveis pelo serviço como perfil ideal para atendimento no SEPA, levando em consideração a capacidade técnica do equipamento, a qualidade do cuidado e do manejo dos estagiários e os desafios possíveis de serem respondidos pelo serviço. Entretanto, casos de risco moderado são comumente observados na realidade dos atendimentos feitos por estagiários no serviço-escola, sendo necessário o suporte a estes alunos com supervisão adequada e oferta de serviços múltiplos, garantindo um retorno do cuidado com qualidade para os usuários.

Tendo em vista a classificação de risco dos usuários realizada (tabela 5), a maior quantidade de pessoas por categoria é de 150, para risco baixo, e 66 para risco moderado. Os menores números foram risco grave, com 3 usuários pré-inscritos, e elevado, com 22 usuários pré-inscritos. Considerando que a situação ideal para ser atendido no SEPA é de usuários com risco baixo e urgente, somam-se 182 pacientes. Assim, foi observado que muitos dos casos moderados (66 pessoas) são recebidos no serviço, caracterizando a realidade dos atendimentos. 25 usuários com risco classificado em elevado ou grave não são casos possíveis de ser atendidos no serviço-escola, sendo necessário a comunicação da impossibilidade de atendimento e a realização dos encaminhamentos específicos dentro da Rede de Atenção Psicossocial.

Tabela 5 - Classificação de risco por número de usuários.

Classificação De Risco	Depressão	Ansiedade	Outras Queixas	Total	Situação de atendimento do SEPA
Grave	-	-	3	3	Não são casos possíveis
Elevado	11	3	8	22	
Moderado	15	41	10	66	Casos reais
Baixo	36	114	-	150	Perfil ideal
Não Urgente	6	26	-	32	
Total	68	184	21	273	

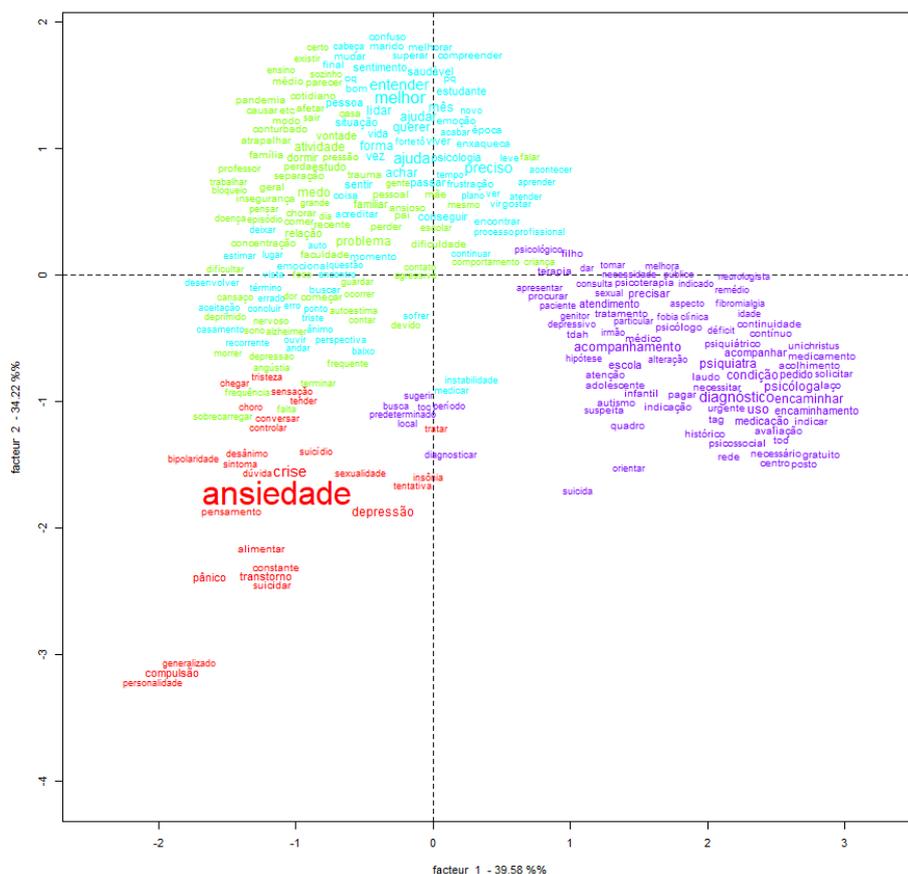
Fonte: Processo de triagem inicial dos pacientes a serem atendidos pelo SEPA em 2022/2, Centro Universitário Christus.

3.2. Levantamento das principais queixas

A fim de compreender que tipos de queixas e que conteúdos foram mais tocados pelas falas dos pré-inscritos no serviço, foi gerado o seguinte gráfico a partir do método Reinert ou Classificação Hierárquica Descendente (CHD) (gráfico 1). Foi possível apontar 4 classes lexicais, representados por cores e conjuntos de palavras distintas e perceber como essas palavras se relacionam e se associam no decorrer das falas. Para facilitar a compreensão do gráfico, as classes foram nomeadas da seguinte forma: 1. autoconhecimento; 2. cotidiano de vida; 3. sofrimento psíquico; 4. propedêutica.

O tamanho de cada palavra representada no gráfico demonstra, de forma proporcional às outras, as que foram mais características nos discursos. É possível perceber que a palavra mais recorrente, dentre todas as classes foi “ansiedade”, seguida de “diagnóstico”, “melhor”, “entender”, “depressão”, “medo”, “problema”, “preciso”, “acompanhamento”, “psiquiatra” e “ajuda”.

Gráfico 1 - Classificação de Reinert gerado pelo Iramuteq a partir das queixas trazidas pelos usuários.



Legenda:

- 1. Cotidiano de vida
- 2. Autoconhecimento
- 3. Sofrimento Psíquico
- 4. Propedêutica

Fonte: Elaborado pelos autores.

A primeira classe foi nomeada “cotidiano de vida” devido a relação existente entre palavras como “problema”, “faculdade”, “dormir”, “atividade”, “estudo”, “vontade”, “cotidiano”, “medo”, “pandemia”, “concentração”, “trabalhar”, entre outras. A partir da interpretação das palavras em destaque, pode-se inferir que as queixas trazidas pelo grupo de usuários demonstraram relação com dificuldades de resposta a situações problemáticas em campos da vida cotidiana, relacional e laboral, como a família, a faculdade e o trabalho.

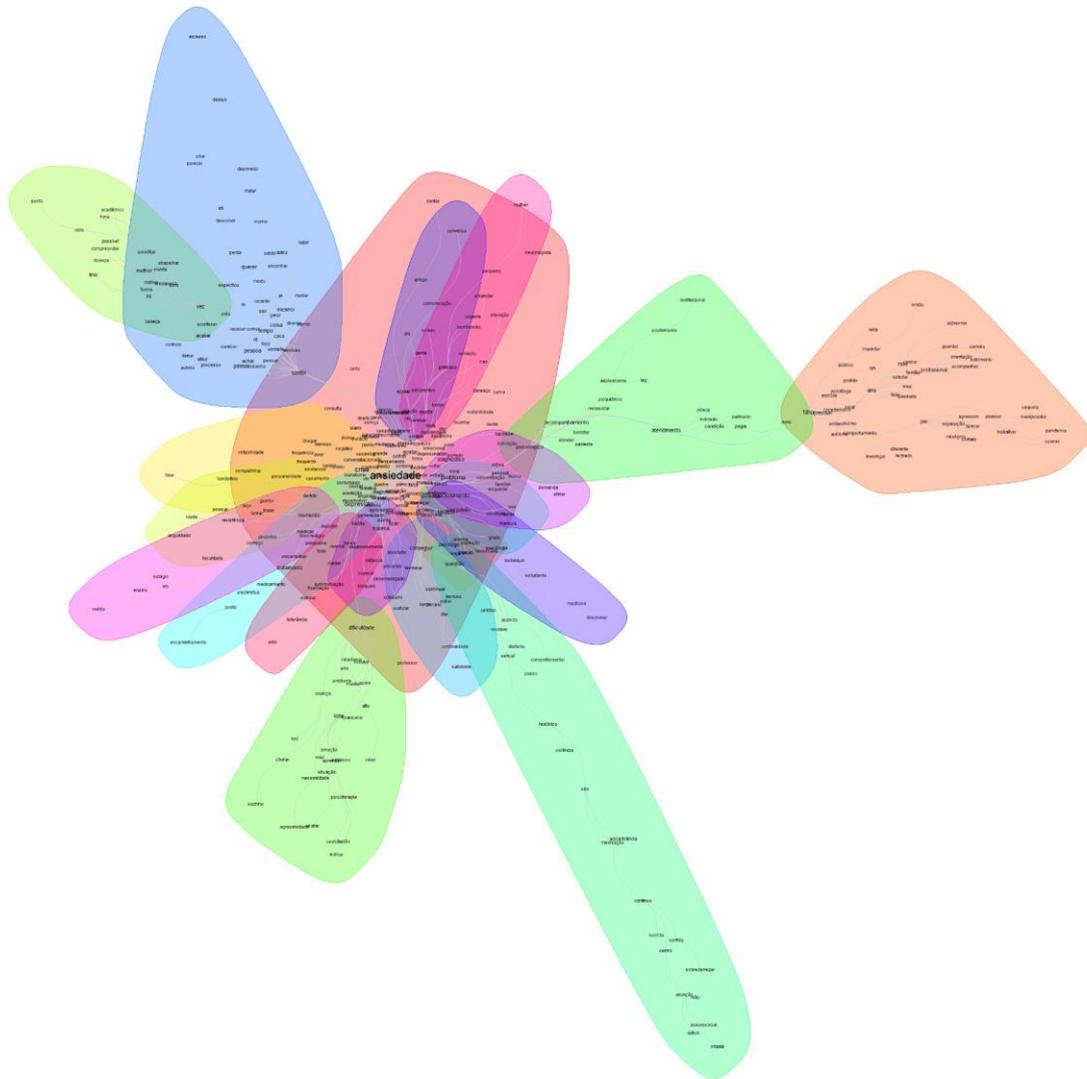
De forma bastante atrelada à primeira classe analisada, a segunda, trata das demandas de autoconhecimento, havendo um maior destaque para palavras como “entender”, “melhor”, “ajuda”, “lidar”, “vida”, “forma”, “psicologia”, “compreender”, “emocional”, “confuso”, “situação” e “aceitação”. A partir da análise do gráfico e da leitura das respostas trazidas pelos pré-inscritos no serviço, existe uma procura considerável pelo serviço de psicologia com o intuito de encontrar ajuda para questões existenciais e de autopercepção dos sujeitos, que buscam compreender sentimentos, emoções, motivações e formas de viver.

Caracterizado pela cor vermelha, a terceira classe diz respeito aos sofrimentos psíquicos mais levantados nas respostas ao questionário de pré-inscrição. A palavra “ansiedade” aparece como a mais destacada, não somente da categoria, mas de todo o corpus do texto, tendo grande relevância para os usuários. Palavras como “depressão”, “crise”, “transtorno”, “compulsão”, “suicidar” e “pânico” aparecem evidenciadas na nuvem de palavras. Depreende-se disso que sofrimentos expressivos e transtornos mentais são citados como principais motivações para a procura pelo serviço de psicologia para uma parcela considerável da amostra, sendo a ansiedade a mais comum entre eles.

Por último, a quarta classe lexical, “propedêutica”, trata das queixas que demonstram a solicitação de diagnósticos, tratamentos e investigação clínica. Dentro dela, aparecem com maior relevância palavras como “diagnóstico”, “acompanhamento”, “psiquiatra”, “psicóloga”, “encaminhar”, “atendimento”, “gratuito”, “laudo”, “precisar”, “condição”, “medicação”. Ao observar a nuvem de palavras, entende-se que há a perspectiva por parte dos usuários que procuram o SEPA de encontrarem no serviço acolhimento e respostas interventivas para quadros psiquiátricos ou de hipóteses psiquiátricas.

Algumas palavras surgem no espaço de interseção do gráfico, entre a classe sofrimentos psíquicos e propedêutica, como “diagnosticar” e “tratar”, sendo esta uma importante relação entre as queixas trazidas pelos sujeitos e as suas expectativas sobre o serviço ofertado.

Gráfico 2 - Árvore de Similitude gerado pelo Iramuteq demonstrando classes de palavras ilustradas com cores a partir das queixas trazidas pelos usuários.



Fonte: Elaborado pelos autores.

4. DISCUSSÕES

Os serviços-escolas se configuram enquanto pontos de apoio significativos dentro das comunidades às quais se inserem, tendo como alvo a assistência a pessoas em sofrimento psíquico leve a moderado e de várias ordens. Apesar de não estarem formalmente inseridos na Rede de Atenção Psicossocial (RAP), é bastante comum os SE receberem pacientes encaminhados da atenção primária à saúde, possuindo papel ativo dentro da comunidade (SANTOS, MANDELBAUM, 2016). Nesse sentido, o discurso dos usuários em análise demonstrou expressiva procura de pessoas encaminhadas de outros equipamentos e profissionais da rede de saúde para o serviço, caracterizando a sua articulação ativa dentro da RAP.

A grande maioria da procura pelos usuários dentro do SEPA foi de psicoterapia processual, e a segunda modalidade mais procurada foi a de psicodiagnóstico, revelando um maior interesse social pelos atendimentos tradicionais da psicologia em detrimento de novas possibilidades de atendimento.

Algumas ponderações podem ser feitas em relação ao fato quando se analisa o gráfico 1, as palavras em destaque apontam para um discurso bastante centrado na ideia da presença de um adoecimento, comumente na forma de sofrimento psíquico ou diagnóstico, e há a procura por uma solução, que possui características de tratamento e intervenção psicológica. Pode-se inferir que a psicoterapia e o psicodiagnóstico representam, para a população que busca o SEPA, os principais tipos de cuidados em saúde mental a serem ofertados pela psicologia.

Além disso, cerca de metade da amostra levantada nunca passou por atendimento psicológico prévio, podendo haver um baixo entendimento acerca do processo psicoterapêutico e das alternativas a ele. Uma estratégia possível para clarificar estas formas de cuidado é a psicoeducação, que pode ser entendida um conjunto de intervenções que visam, de forma didática e clara, a compreensão sobre as principais condutas adotadas, estimulando a motivação, a reflexão, a confiança e a validação do processo por parte do cliente (CARVALHO, M, R et al., 2019).

Ortolan et al. (2018) discorrem acerca da reavaliação de alguns SEs da oferta predominante pelo modelo de atendimentos clínicos individuais para a implantação de serviços de plantão psicológico e de atividades de grupo, com o intuito de melhorar a sua capacidade de acolhimento, tendo em vista a grande demanda pelo serviço e a necessidade de prestar apoio a pacientes em situação de crise, sofrimento urgente ou em fila de espera por muito tempo. O grupo em questão foi desenvolvido com a intenção de acolher os usuários em fila de espera ou já triados e aguardando atendimento (ORTOLAN, ET AL. 2018).

A criação desses dois serviços pode ser percebida como possibilidades de oferta de cuidado em um serviço-escola que ao trabalhar com um público aberto e sem agendamento prévio para permitir a participação, promovem o acolhimento de usuários de forma espontânea, diminuindo significativamente o caminho percorrido pelo paciente entre o seu primeiro contato com o SE e o início da sua assistência.

Outra estratégia de cuidado, nesse sentido, é o estabelecimento de uma outra modalidade de plantão psicológico, em que Pan, Zonta e Tovar (2015) se referem ao *plantão institucional* como um ato de promoção de saúde mental ao realizar entrevistas de acolhimento com estudantes da própria universidade em que o SE faz parte. Uma vez que na caracterização do perfil da clientela do serviço-escola aparece um quantitativo relevante de universitários que solicitam atendimento, recursos direcionados a esse público podem funcionar de forma mais eficaz, a partir de intervenções focalizadas e específicas para as demandas levantadas.

De modo semelhante, o curso de psicologia da Unichristus oferta um serviço de plantão psicológico que funciona absorvendo pacientes que buscam por atendimento psicológico na Clínica Escola de Atenção Primária à Saúde (CEAP) ou no Núcleo de Atendimento de Psicologia Ambulatorial (NAPA). Atuando, assim, sob duas perspectivas, a prestar assistência aos pacientes de atenção básica encaminhados por outras áreas do saber (a partir do CEAP), ou promovendo o cuidado a profissionais e estudantes da própria instituição (ASSIS, BENÍCIO, 2022).

Ele funciona como um importante recurso de aprendizagem para os graduandos em psicologia, ao mesmo tempo em que tem se fortalecido enquanto serviço capaz de atuar de forma integrada à rede de atenção à saúde mental e de saúde da Unichristus. A partir da perspectiva da clínica ampliada, insere o SEPA como um dos dispositivos possíveis de ampliação do cuidado aos usuários (ASSIS, BENÍCIO, 2022).

Considerando as possibilidades de cuidado apresentadas e a gravidade dos casos que chegam até o SEPA, é necessário pensar em estratégias de mitigação do sofrimento e das crises psicológicas que aparecem nos discursos dos usuários pré-inscritos. Para tanto, serviços de atendimento breve, focais e de crise como os citados anteriormente podem funcionar como potenciais aliados na promoção de saúde mental a partir de intervenções mais rápidas que a psicoterapia tradicional ao reduzir o tempo de espera para o primeiro contato de acolhimento com um estagiário. A conversa inicial deixa de ser um processo de triagem e passa a assumir caráter terapêutico para o sujeito ao acolher de imediato a sua queixa.

Diferentes formas de acolher a demanda dos usuários que procuram os serviços-escola de psicologia foram expostas, fazendo-se necessário a discussão no que se diz respeito às definições de acolhimento. De acordo com o Ministério da Saúde (2010), o acolhimento nas práticas de produção de saúde é caracterizado por uma postura ético-política e um conjunto de atitudes práticas que tem como o norte a facilitação de uma relação de dialogicidade entre pacientes, profissionais e gestores, colocando em destaque o respeito à alteridade e autonomia do outro. Nessa dimensão, viabiliza a identificação das demandas, das medidas a serem tomadas, dos encaminhamentos e de possibilidades de melhorar o acesso ao cuidado, aumentando a eficiência e trazendo melhores desfechos clínicos para os pacientes (BRASIL, 2010).

Muitas vezes, o acolhimento em saúde é confundido com a triagem, que possui a natureza de selecionar os usuários segundo as suas necessidades, patologias e classificação de risco, enquanto no acolhimento, além de ser possível olhar para estes pontos, abre-se espaço para a compreensão holística do sujeito, que o considera para além do seu adoecimento e produz uma relação de cuidado mais estreita e de maior qualidade (Neumann; Zordan, 2011).

É uma prática comum aos SE a utilização das triagens como ferramentas de primeiro contato com o usuário, permitindo ao estagiário de psicologia o treino das suas habilidades de entrevista de anamnese, formação de vínculo e entre outras competências, além de facilitar a organização do fluxo de pacientes dentro do serviço (SALINAS, MANOEL, 2022; HERZBERG, CHAMMAS, 2009; BORGES et al., 2018).

Com o intuito de aperfeiçoar a escuta inicial realizada pelos estagiários em uma clínica-escola, Herzberg e Chammas (2009) trazem como tema de pesquisa a modalidade de triagem estendida, que se diferencia por um atendimento prolongado, chegando a até seis encontros, em contraponto à triagem tradicional que é feita em apenas um. Nesse sentido, a triagem estendida adquire caráter de intervenção focal e de curto prazo, possuindo objetivos terapêuticos específicos a partir de uma escuta clínica seletiva, mas que tem potencial para suprir as demandas pontuais que emergem.

O estudo traz dados relevantes acerca da possibilidade de encaminhamentos internos ou externos para a psicoterapia, ainda funcionando como ferramenta

importante no fluxo de pacientes dentro do serviço, ou a finalização do processo, indicando o potencial da triagem estendida para a resolução de casos leves e/ou de demandas breves e focais (HERZBERG, CHAMMAS, 2009).

De acordo com o estudo de Ortolan e Sei (2016), para a manutenção da qualidade dos serviços de porta de entrada, é necessário que o trabalho seja feito em conjunto com a equipe de organização, gestão e, especialmente, de supervisão da SE, para que se assegurem a qualidade técnica, prática e teórica dos acolhimentos. Em vista disso, pode-se dizer que pensar e executar novas modalidades de acolhimento e atendimentos dentro do serviço-escola enriquecem a formação por meio da maior possibilidade de atuação dentro da clínica psicológica e do direcionamento do saber para as especificidades que surgem a partir das demandas e particularidades da clientela (ROMARO, CAPITÃO, 2013).

É possível, portanto, que sejam desenvolvidas habilidades variadas de escuta e raciocínio clínico para além da tradicional psicoterapia de processo, como as necessárias para o exercício das psicoterapias breve focal, breve de apoio, plantão psicológico, acolhimento, aconselhamento, triagem estendida, entre outras modalidades que facilitam o ganho de experiência prática para o desempenho do profissional da psicologia no mercado de trabalho.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo contribui para o entendimento do público assistido por um equipamento do Centro Universitário Christus, a partir dos estágios supervisionados realizados por estudantes do curso de psicologia, ao passo que levanta as queixas mais frequentes e problematiza estratégias de cuidado em saúde mental. Ao desenvolver tais conteúdos, abre-se espaço para aprofundar o conhecimento a partir da pesquisa e da prática em psicologia clínica, ao instigar a participação de alunos e gestão do curso e do serviço de psicologia no comprometimento por atividades que se aproximem cada vez mais do contexto da comunidade a qual se propõe prestar assistência.

Dito isto, o levantamento do perfil da clientela do serviço-escola deve ser constantemente realizado a fim de que o processo de formação dos estagiários e de prestação de serviço à comunidade seja igualmente revisto e reavaliado.

Contudo, o presente estudo apresenta limitações quanto ao período de coleta de dados para análise e amostra, uma vez que se trata apenas dos usuários pré-inscritos de forma eletrônica, não representando o volume total de pacientes que possuem algum tipo de vínculo com o SEPA. É necessário que estudos de análise de perfil sociodemográfico e de queixas sejam realizados com os sujeitos em atendimento, compreendendo a natureza, particularidade e complexidade desse público, a fim de nortear o desenvolvimento de propostas acadêmicas, técnicas e de atuação prática.

Além disso, a presente pesquisa encontrou limitações quanto à coleta de dados sociodemográficos da amostra devido à falta de informações como gênero, renda, raça e orientação sexual, por exemplo, pontos pertinentes para o entendimento e posterior planejamento diante de fatores de risco e especificidades no cuidado.

Faz-se necessário, portanto, que posteriores estudos sejam realizados com o intuito de conhecer a quem se presta cuidado enquanto serviço-escola, e que melhorias podem ser realizadas no serviço, considerando os objetivos formativos dos estágios e a necessidade de assistência da comunidade ao propor e avaliar a efetividade das modalidades de atendimento ofertadas.

REFERÊNCIAS

ASSIS, P. M. BENÍCIO, L. F. S. Plantão Psicológico da Unichristus: caminhos para pensar a formação em psicologia e seu compromisso social. **Revista Interagir**, abril de 2022, n. 117. p 23-25. Disponível em: <<https://unichristus.edu.br/wp-content/uploads/2022/05/028697-Revista-Interagir-No-117-Especial-Psicologia.pdf>>

BARCELLOS SERRALTA, F. MARAVIESKI, S. Características clínicas e sociodemográficas da clientela atendida em uma clínica-escola de Psicologia. **Temas em Psicologia**, 2011, v. 19, n. 2, p. 481-490. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=513751438011>

BORGES, C. D.; FORTESKI GLIDDEN, R.; BISEWSKI, B.; ZIMMERMANN CORRÊA, C. F.; TOMASELLI, E. C. Caracterização de queixas e perfil de usuários atendidos em um serviço-escola de psicologia. **Revista Sul-Americana de Psicologia**, [S. l.], v. 6, n. 2, p. 185–219, 2018. Disponível em: <http://ediciones.ucsh.cl/ojs/index.php/RSAP/article/view/1840>. Acesso em: 31 maio. 2022.

BORSA, J. C. et al. Caracterização da clientela infanto-juvenil de uma clínica-escola de avaliação psicológica de uma universidade brasileira. *Psico*, v. 44, n. 1, p. 73-81, 2013.

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Acolhimento à demanda espontânea. 1. ed.; Brasília, 2013.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. Acolhimento nas práticas de produção de saúde. 2. ed. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2010

BRASIL. Resolução nº 5, de 15 de março de 2011. Diretrizes Curriculares Nacionais para os Cursos de Graduação em Psicologia. Brasília, 2011.

CAMARGO, B. V., & JUSTO, A. M. Iramuteq: um software gratuito para análise de dados textuais. *Temas em Psicologia*, 21(2), 513-518. 2013. Doi: 10.9788/TP2013.2-16

CAMARGO, B. V., & JUSTO, A. M. Tutorial para uso do software IRaMuTeQ(Interface de R pour les Analyses Multidimensionnelles de Textes et de Questionnaires). 2017. Laboratório de Psicologia Social da Comunicação e Cognição –UFSC

CARDOSO, A. M.; MUNHOZ, M. L. P. Grupo de espera na clínica-escola: intervenção em arteterapia. **Revista da SPAGESP**, v. 14, n. 1, p. 43-54, 2013.

DE CARVALHO, M. R et al,. Psicoeducação em Terapia Cognitivo-Comportamental. 1. ed. Novo Hamburgo: Sinopsys, 2019.

CENTRO UNIVERSITÁRIO CHRISTUS, Curso de Psicologia. Manual de Estágio Supervisionado Básicos e Específicos em Psicologia: Normas de Funcionamento, Procedimentos Administrativos e Acadêmicos. Fortaleza, CE. 2019.

CENTRO UNIVERSITÁRIO CHRISTUS, Curso de Psicologia. Regimento Interno do Serviço Escola de Psicologia do Centro Universitário Christus. Fortaleza, CE. 2022.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA, Conselho Regional de Psicologia de São Paulo, Associação Brasileira de Ensino e Psicologia. Carta de Serviços Sobre Estágios e Serviços-Escola. Brasília, DF. 2013.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GIBBS, G. Análise de dados qualitativos(R. C. Costa, Trad.). Porto Alegre: Artmed, 2019.

HERZBERG, ELIANA E CHAMMAS, DÉBORA.Triagem estendida: serviço oferecido por uma clínica-escola de psicologia. Paidéia (Ribeirão Preto) [online]. 2009, v. 19, n. 42 [Acessado 6 Junho 2022] , pp. 107-114. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0103-863X2009000100013>>.

MARTURANO, E. M.; SILVARES, E. F. M.; OLIVEIRA, M. S. Serviços-escola de psicologia: seu lugar no circuito de permuta do conhecimento. **Temas em psicologia**, v. 22, n. 2, p. 457-470, dez. 2014.

MARTURANO, Edna Maria. Psicologia do desenvolvimento no Brasil: pesquisa e relevância social. In: **Psicologia do desenvolvimento : reflexões e práticas** [S.l: s.n.], 2006.

NEUMANN, Angélica P.; ZORDAN, Eliana P. A implantação do acolhimento na abordagem sistêmica em uma clínica-escola: possibilidades e desafios. **Revista de Psicologia da IMED**, vol.3, n.1, p. 496- 505. 2011.

Nascimento, A. R. A., & Menandro, P. R. M. (2006). Análise lexical e análise de conteúdo: uma proposta de utilização conjugada. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 6(2), 72-88.

ORTOLAN, M. L. M., SEI, M. B. Plantão psicológico no serviço-escola de Psicologia da Universidade Estadual de Londrina. **Revista Brasileira de Extensão Universitária**. V. 7, n. 01, p. 29-35. 2016.

ORTOLAN, M. L. M., SEI, M. B., VICTRIO, K. C. Serviço-escola de psicologia e potencialidades dos projetos de extensão: construção de políticas públicas em saúde mental.” **Revista Brasileira de Tecnologias Sociais**. 2018; Itajaí, SC. v.05, n. 01. p. 78-85. Disponível em: <<https://pdfs.semanticscholar.org/8e03/e6a47437ae536213642da385417a89c30570.pdf>> Acessado em jun 2022.

OLIVEIRA, D. C., TEIXEIRA, M. C. T. V., FISCHER, F. M., & AMARAL, M. A. (2003). Estudo das representações sociais através de duas metodologias de análise de dados. *Revista de Enfermagem da UERJ*, 11(3), 317-327

PAN, M., ZONTA, G. A., TOVAR, A. Plantão Institucional: relato de experiência de uma intervenção psicológica na UFPR. **Psicologia em Estudo**, 2015. 20(4), 555-562. <http://dx.doi.org/10.4025/psicolestud.v20i4.27594>

ROMARO, Rita Aparecida; CAPITÃO, Claudio Garcia. Caracterização da clientela da clínica-escola de psicologia da Universidade São Francisco. **Psicol. teor. prat.**, São Paulo , v. 5, n. 1, p. 111-121, jun. 2003 . Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-36872003000100009&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 31 maio 2022.

SALINAS, PAOLA; SANTOS, MANOEL ANTÔNIO DOS. Serviço de triagem em clínica-escola de psicologia: a escuta analítica em contexto institucional. *Psyche* (São Paulo); 6(9): 177-196, jun. 2002. Acesso em: jun 2022.

SANTOS, W. T. M.; MANDELBAUM, B. P. H. Entre o potencial e o precário: a inserção in (tensa) de profissionais da psicologia nos NASF. *Barbarói*, n. 48, p. 168-184, 2016.

SEI Maira Bonaf.; COLAVIN, João Rafael Pimentel. Desistência e abandono da psicoterapia em um serviço-escola de Psicologia. **Rev. bras. psicoter.** 2016;18(2):37-49

SEI, Maíra Bonafé et al . Caracterização da clientela infantil e adolescente de um serviço-escola de Psicologia paranaense. **Rev. Psicol. UNESP**, Assis , v. 18, n. 2, p. 19-36, dez. 2019 . Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-90442019000300002&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 31 maio 2022.

VIVIAN, Aline Groff; TIMM, Janine Santos; SOUZA, Fernanda Pasquoto de. Serviço-escola de psicologia: caracterização da clientela infanto juvenil atendida de 2008 a 2012, em uma Universidade privada do RS. **Aletheia**, Canoas , n. 42, p. 136-152, dez. 2013. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-03942013000300012&lng=pt&nrm=iso> acessos em 30 maio. 2022.

6. ANEXOS

6.1. Anexo 1: Termo de Fiel Depositário

TERMO DE FIEL DEPOSITÁRIO

Eu, Luís Fernando de S. Benício, fiel depositário dos prontuários de pacientes do Serviço Escola de Psicologia Aplicada do Centro Universitário Christus, localizado na Avenida Desembargador Moreira, nº 2120, no bairro Aldeota, Fortaleza, CE, autorizo Luís Fernando de S. Benício a realizar nesta instituição o projeto de pesquisa intitulado "Através do Espelho": Perfil de usuários e práticas de cuidado experimentadas em um Serviço Escola de Psicologia” O objetivo do estudo é conhecer o perfil da clientela que chegou ao Serviço Escola de Psicologia durante o primeiro semestre de 2022, e se desenvolverá em três etapas:

1. Levantar os dados sociodemográficos da clientela;
2. Identificar as queixas trazidas pelos clientes;
3. Descrever o perfil da clientela que chega até o serviço.

Para tanto, os documentos solicitados para análise são os formulários de pré-inscrição dos usuários, para levantamento de dados (faixa etária, regional, modalidade de atendimento e histórico de atendimento prévio e queixas iniciais).

Os documentos serão coletados do período de fevereiro a julho de 2022, e serão manuseados somente dentro das instalações do serviço-escola.

Fortaleza, 27 de Setembro de 2022.

Luís Fernando de S. Benício

Coordenador do Serviço Escola de Psicologia Aplicada

Luís Fernando de S. Benício

6.2. Anexo 2: Termo de Anuência

TERMO DE ANUÊNCIA

Eu, Adriana Alcântara dos Reis, responsável técnica do Serviço Escola de Psicologia Aplicada, declaro estar ciente e concordo com a realização do projeto de pesquisa intitulado "Através do Espelho": Perfil de usuários e práticas de cuidado experimentadas em um Serviço Escola de Psicologia", orientado pelo pesquisador Luís Fernando de S. Benício e desenvolvido pela graduanda Bruna Emanuelle R. Cardoso.

Fortaleza, 21 de Setembro de 2022



Adriana A. dos Reis

Responsável técnico(a) do Serviço Escola de Psicologia Aplicada

Adriana Alcântara dos Reis
CRP/11 18455