

## PROCESSO DE TRIAGEM PSICOLÓGICA EM UM SERVIÇO-ESCOLA

**Autor 1 Roberta Ângela Bezerra Aguiar**

Discente - Centro Universitário Fametro – Unifametro

([roberta.aguiar@aluno.unifametro.edu.br](mailto:roberta.aguiar@aluno.unifametro.edu.br))

**Autor 2 Tales Rios Barreto**

Discente - Centro Universitário Fametro – Unifametro

([tales.brreto@aluno.unifametro.edu.br](mailto:tales.brreto@aluno.unifametro.edu.br))

**Autor 3- Francisca Fernanda Barbosa Oliveira**

(Docente-Orientadora- Centro Universitário Fametro - Unifametro)

([fernanda.oliveira@professor.unifametro.edu.br](mailto:fernanda.oliveira@professor.unifametro.edu.br))

**Encontro Científico:** XII Encontro de Iniciação à Pesquisa

Area temática: Ensino, Pesquisa e Extensão em Educação

**Área de Conhecimento:** Ciências da Saúde

### RESUMO

**Introdução:** A triagem psicológica é um processo de coleta de dados, com a finalidade de oferecer o atendimento mais adequado para o paciente. É a partir dela que será definido, conforme a demanda identificada, a modalidade de atendimento para o paciente que busca o serviço. **Objetivo:** Relatar a experiência do processo de triagem psicológica sob a percepção de dois estagiários do estágio obrigatório do último ano do curso de graduação psicologia em um Serviço-Escola de Psicologia. **Método:** O estudo realizado adotou a abordagem de relato de experiência como método de produção de conhecimento. Esse tipo de texto descreve vivências acadêmicas relacionadas aos pilares da formação universitária, como ensino, pesquisa e extensão. A construção do estudo priorizou embasamento científico e reflexão crítica. **Resultados:** Durante os processos de triagem já concluídos, observou-se a necessidade da fala e da escuta, que vão além das informações mais básicas, mas sendo o acolhimento o grande protagonista, complementado pela informação de dados minimamente necessários. **Considerações finais:** Acreditamos que as sessões de triagem psicológica são essenciais por priorizarem o acolhimento em vez da coleta de dados, especialmente em serviços-escola.

**Palavras-chave:** triagem; acolhimento; serviço-escola.

### INTRODUÇÃO

Os Serviços-Escola de Psicologia são essenciais para os alunos aplicarem a teoria na prática, desenvolvendo habilidades clínicas sob supervisão de um profissional de psicologia. Essa experiência integrada prepara futuros psicólogos para lidar com as complexas demandas

sociais, políticas e culturais. Além disso, fornece serviços acessíveis à comunidade, bem como promove uma formação profissional sólida e compassiva. A interação entre teoria e prática permite aos alunos compreenderem como aplicar conceitos psicológicos em contextos do mundo real. Assim, os Serviços-Escola desempenham um papel vital na formação dos futuros psicólogos capazes de responder às necessidades psicológicas da sociedade contemporânea. (Coelho, Peres e Santos, 2004).

No Serviço-Escola, geralmente são oferecidos atendimento de triagem, psicoterapia individual, de casal, familiar, atendimentos a grupos, dentre outras atividades. Na maioria das vezes, a triagem psicológica é o primeiro contato do indivíduo com o serviço. Esta é caracterizada como um processo inicial de avaliação realizado por um psicólogo e/ou estagiário para identificar as necessidades, problemas e objetivos do cliente, e a partir disso é realizado o encaminhamento para serviço mais indicado, conforme sua necessidade. (Teixeira et al.,2020).

De acordo com Perfeito e Melo (2004), as clínicas-escola apresentam uma rotina complexa envolvendo diversos segmentos e atividades para servir a objetivos também diferentes e interdependentes. Práticas de disciplina, estágios supervisionados, os interesses e necessidades da população e a necessidade de disponibilizar e estruturar dados que possam ser utilizados para pesquisas coexistem e precisam ser atendidos no espaço dos serviços de psicologia aplicada. O serviço-escola envolve aspectos que se entrelaçam, como: recepção; construção do prontuário, com seus formulários; pré-seleção de clientes, segundo a clientela-alvo ou o critério de existência de vagas; forma de registro dos dados; uso da clínica por profissionais e estagiários com diferentes propósitos; uniformidade da rotina de registro e até o relacionamento entre pessoas que incorporam a clínica de forma permanente e aqueles que somente ocasionalmente lançam mão de seu espaço e procedimentos.

O principal objetivo da triagem é determinar a urgência e a natureza do problema do cliente, bem como encaminhá-lo para o tratamento ou serviço mais apropriado, envolvendo a identificação de questões emocionais, comportamentais, familiares, sociais ou psicológicas que necessitam de atenção especializada. Além disso, a triagem psicológica também pode incluir a coleta de informações sobre histórico médico, social e familiar do cliente, bem como avaliar sua disposição e motivação para o tratamento, buscando levantar hipóteses diagnósticas e direcionar o indivíduo ao atendimento adequado (Teixeira et al.,2020).

Perante o exposto, o interesse pelo estudo da temática surge a partir da prática de estagiários do curso de psicologia em um Serviço-Escola, diante da necessidade de desenvolverem habilidades e competências para o exercício da profissão. Os dados aqui

apresentados podem contribuir na formação de futuros psicólogos. Considerando que se trata de um serviço em que a maioria dos atendimentos é realizado ao público mais vulnerável, não se pode desconsiderar todos os aspectos que envolvem as queixas relatadas pelos pacientes, onde frequentemente esses não têm ideia do que seja um atendimento psicológico e não chega, necessariamente, com a expectativa de que este seja mais prolongado. (Chammas e Herzberg, 2006).

Sendo assim, relatar a experiência do processo de triagem psicológica sob a percepção de dois estagiários do estágio obrigatório do último ano do curso de graduação psicologia em um Serviço-Escola de Psicologia.

## METODOLOGIA

O presente estudo trata-se de relato de experiência de um estágio supervisionado obrigatório do curso de psicologia, realizado em um Serviço-Escola, no período entre março e junho de 2024. Segundo Mussi, Flores e Almeida (2021), um relato de experiência é um tipo de produção de conhecimento, cujo texto trata de uma vivência acadêmica e/ou profissional em um dos pilares da formação universitária (ensino, pesquisa e extensão), cuja característica principal é a descrição da intervenção. Na construção do estudo é relevante conter embasamento científico e reflexão crítica.

Conforme o Manual do Serviço-Escola de Psicologia (2023), o serviço-escola é cadastrado e regido pelas diretrizes do CFP (Conselho Federal de Psicologia), CRP (Conselho Regional de Psicologia) e Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de Psicologia, oferece serviço de psicologia à comunidade em geral. As atividades realizadas são conduzidas por estagiário(a), do curso de psicologia, sob orientação/supervisão de professor(a)/psicólogo(a) inscrito junto ao Conselho Regional de Psicologia do Ceará (CRP) e tem como objetivos: ofertar serviços de psicologia à comunidade, bem como proporcionar aos(as) estagiários(as) do curso de Psicologia, atividades que oportunizem o desenvolvimento de competências do(a) estagiário(a) específico em processos clínicos, a saber: triagem, escuta clínica, avaliação psicológica, psicoterapia, sessão de devolutiva, elaboração de documentos psicológicos, registro em prontuários, encaminhamentos, desligamentos e alta dos(a) usuários(as) dos serviços de psicologia. Nesse contexto, o Código de Ética Profissional do Psicólogo é um dos principais documentos, que deve embasar o desenvolvimento das atividades profissionais no Serviço-Escola de Psicologia (COBALCHINI et al., 2015).

“O Serviço-Escola é um espaço de prestação de serviços e articulação com a sociedade, podendo integrar ações de formação, pesquisa e extensão.” (Brasil, 2023), possibilitando o exercício das atividades profissionais, com a finalidade de desenvolver e aplicar as habilidades e competências promovidas ao longo do curso (COBALCHINI et al., 2015, p. 9). Por configurar-se como um espaço para a atuação profissional, o registro do Serviço-Escola é obrigatório junto ao CRP, conforme a Resolução do CRP-11 no 02/2021. Assim como, deve ser considerada a legislação que regulamenta a profissão, as normativas estabelecidas pelo Conselho Federal de Psicologia e CRP e a legislação sobre o funcionamento de Serviço-Escola.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

A triagem psicológica pode ser considerada como um espaço de acolhimento e investigação do estado psicológico do paciente que busca por esse serviço. A partir da experiência aqui relatada foi possível perceber, que o atendimento vai muito além de uma coleta de dados. Durante a realização de um atendimento de triagem, o estagiário pode se deparar com desafios significativos, que incluíam não apenas a necessidade de obter informações, mas também de oferecer um ambiente de acolhimento aos pacientes. A escuta ativa emergiu como uma habilidade fundamental, demonstrando que o processo de triagem não se limita à obtenção de informações básicas, mas envolve uma conexão empática com as necessidades e preocupações do paciente.

Foram realizados três atendimentos de triagem para cada um dos 7 pacientes atendidos para composição do presente estudo. Cada atendimento teve duração de cinquenta minutos, na oportunidade foram investigados aspectos sociodemográficos, saúde, social e família. É importante ressaltar que no tocante às queixas, pode haver diferenças entre os motivos aos quais o paciente relata como aqueles que o levaram a buscar atendimento psicológico e os motivos profundos, muitas vezes, não-conscientes, que o levaram a procurar este mesmo atendimento (Ocampo & Arzeno, 1979/1981).

Conforme salientado por Santos e Sgrinholi (2022), a Psicologia se constrói no acolhimento, tornando-o essencial durante a triagem, que representa o primeiro contato entre o estudante de psicologia e o usuário. Nesse sentido, os estagiários se viram diante da responsabilidade de aprimorar suas habilidades de escuta, acolhimento e compreensão, reconhecendo a complexidade das demandas apresentadas pelos pacientes. Portela (2014) enfatiza que o acolhimento deve estar presente em cada etapa do processo de produção de saúde.

Cada profissional deve, além de exercer sua missão específica, de acordo com sua categoria, fazê-lo com acolhimento e resolubilidade, de acordo com as necessidades e demandas de cada paciente, acolher a angústia através, não só de uma escuta diferenciada, como também do olhar, da expressão, sendo congruente e empático, ajudando o sujeito a restituir seu *self*, a dar sentido a seu trauma, resgatando sua história e seus projetos de vida.

Esses achados destacam a importância de uma abordagem integral na triagem psicológica, para além da identificação de sintomas para compreender a totalidade do indivíduo e suas necessidades. Enfatiza-se a necessidade de os futuros psicólogos se prepararem não apenas para coletar dados, mas também para oferecer um espaço seguro e acolhedor para os pacientes expressarem suas preocupações. Essa abordagem centrada no paciente é fundamental para estabelecer um vínculo terapêutico sólido, desde o início do processo de atendimento.

Em suma, este estudo destaca a importância do processo de triagem psicológica como uma etapa fundamental na prática clínica, enfatizando a necessidade de uma abordagem centrada no paciente e empática. Ao reconhecer e responder às necessidades dos pacientes desde o primeiro contato, os futuros psicólogos podem estabelecer vínculos terapêuticos sólidos e fornecer um atendimento de qualidade e humanizado.

Por fim, é fundamental ressaltar que o serviço-escola, sendo um ambiente acadêmico, criado para os estudantes desenvolverem e executarem as atividades práticas, têm um importante papel social, assumindo um compromisso da instituição com a comunidade, ao proporcionar experiências profissionais práticas para os alunos, prestando serviços à população de Fortaleza.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante o processo de triagem psicológica, observa-se sua relevância, pois não se limita à coleta de dados, mas também se configura como um processo de escuta e acolhimento, estabelecendo um vínculo terapêutico sólido. O estágio no Serviço-Escola é uma experiência valiosa, marcada pela quebra de preconceitos, desenvolvimento de empatia e desejo de desenvolver habilidades e competências para a prática profissional.

Este estudo destaca a escuta ativa e o entendimento das particularidades do indivíduo, indo além da mera coleta de informações. É válido destacar que este relato apresenta algumas limitações como a experiência restrita a dois estagiários e um período de atendimento relativamente curto, o que pode não ter permitido uma compreensão completa da prática de triagem psicológica. Sugere-se, portanto, que pesquisas futuras explorem uma amostra mais

ampla de estagiários e estendam o período de observação para obter uma compreensão mais abrangente da triagem na prática clínica.

## REFERÊNCIAS

CHAMMAS, Débora ; Herzberg, Eliana. (2006). **Consultas psicológicas: Serviço da Clínica Psicológica Dr. Durval B. Marcondes do Departamento de Psicologia Clínica do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo** In *Anais do Simpósio Internacional de Iniciação Científica*, 14 São Paulo: Universidade de São Paulo, 2006. Disponível em: <https://uspdigital.usp.br/siicusp/siicPublicacao.jsp?codmnu=7210> . Acesso em: 14 set.2024

COELHO, Heidi Miriam Bertolucci; PERES, Rodrigo Sanches; SANTOS, Manuel Antonio dos (2004). **Perfil da clientela de um programa de pronto-atendimento psicológico a estudantes universitários**. *Psicologia em estudo*, 9(1), 47-54. Disponível em: < <https://doi.org/10.1590/S1413-73722004000100007>>. Acesso em: 22 abr. 24

MUSSI, Ricardo Franklin de Freitas; FLORES, Fábio Fernandes; ALMEIDA, Claudio Bispo de. Pressupostos para a elaboração de relato de experiência como conhecimento científico. **Revista Práxis**. Educacional., Vitória da Conquista, v. 17, n. 48, p. 60-77, out. 2021 . Disponível em: < [http://educa.fcc.org.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2178-26792021000500060&lng=pt&nrm=iso](http://educa.fcc.org.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2178-26792021000500060&lng=pt&nrm=iso) >. Acesso em: 28 abr. 2024..

Ocampo, M. L. S., & Arzeno, M. E. G. (1981). **A entrevista inicial**. In M. L. S. Ocampo, M. E. G. Arzeno, M. Felzenszwalb, & E. G. Piccolo (Orgs.), *O processo psicodiagnóstico e as técnicas projetivas* (M. Felzenszwalb, Trad., pp. 23-43). São Paulo: Martins Fontes. (Original publicado em 1979) Disponível em: < <https://www.scribd.com/document/573172120/OCAMPO-M-L-S-ARZENO-M-E-G-A-Entrevista-Inicial>> . Acesso em: 14 set.2024

PERFEITO, Hέλvia Cristine Castro Silva; MELO, Sandra Augusta de. EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS DE TRIAGEM PSICOLÓGICA EM UMA CLÍNICA-ESCOLA Rev. **Estudos de Psicologia**, PUC-Campinas, v. 21, n. 1, p. 33-42, janeiro/abril 2004 Disponível em: <https://www.scielo.br/j/estpsi/a/jYCYCZCxxsXHTXFPtGsqSRkyv/?lang=pt> Acesso em: 14 set.2024

PORTELA, Marco. **Acolhimento: estratégia ou função?** in Giovanetti, J. P. (org.). **Fenomenologia e psicoterapia**. José Paulo Giovanetti; Alexandre Valverde; Cláudia Lins Cardoso; Marco Portela; Paulo Eduardo R. A. Evangelista; Saleth Salles Horta; Telma Fulgêncio Colares da Cunha Melo. Belo Horizonte: FEAD, 2014. 154p. ISBN: 978-85-8351-004-8. Disponível em: <<https://marcoaportela.wordpress.com/2015/01/26/acolhimento-estrategia-ou-funcao-artigo/>>. Acesso em: 28 abr. 2024.

SANTOS, Rosimeire Rodrigues dos; SGRINHOLI, Daiany Lara Massias Lopes. **Contribuição da triagem para o atendimento psicológico em serviço escola**. Disponível em:<[https://www.unipar.br/documentos/456/A\\_CONTRIBUICAO\\_DA\\_TRIAGEM\\_PARA](https://www.unipar.br/documentos/456/A_CONTRIBUICAO_DA_TRIAGEM_PARA)

[O\\_ATENDIMENTO\\_PSICOLOGICO\\_EM\\_SERVICO\\_ESCOLA.pdf](#)>. Acesso em: 27 abr. 2024.

TEIXEIRA, Tiago Felipe *et al.* **A triagem psicológica enquanto instrumento de primeiro contato com o paciente no ambiente hospitalar** – um relato de experiência. In: Anais da Mostra de Pesquisa em Ciência e Tecnologia 2020. Anais. Salvador (BA) AREA1, 2020. Disponível em: < <https://www.event3.com.br/anais/mpct2020/275685-A-TRIAGEM-PSICOLOGICA-ENQUANTO-INSTRUMENTO-DE-PRIMEIRO-CONTATO-COM-O-PACIENTE-NO-AMBIENTE-HOSPITALAR--UM-RELATO-D> >. Acesso em: 14 set.2024