

Triagem interventiva: a caracterização de uma demanda¹

Interventional screening: a characterization of a claim

Nayara Cristina Cavalheiro²

Bruna Gomes Garcia³

Héliami Iwata⁴

José Pace Júnior⁵

Helena Rinaldi Rosa⁶

Maria Luíza Louro de Castro Valente⁷

Walter José Martins Migliorini⁸

Centro de Pesquisa e Psicologia Aplicada Dra. Betti Katzenstein CPPA.
UNESP Universidade Estadual Paulista

RESUMO

¹ Este trabalho ganhou 1º prêmio, na categoria apresentação de pôster, no I Congresso e X Jornada de Psicologia da Saúde - O sentido do cuidar realizado no Instituto Sírio-Libanês de Ensino e Pesquisa, nos dias 12 a 14 de outubro de 2012.

² Centro de Pesquisa e Psicologia Aplicada Dra. Betti Katzenstein CPPA. UNESP Universidade Estadual Paulista, Assis, SP. Email: s2arayans2@gmail.com

³ Centro de Pesquisa e Psicologia Aplicada Dra. Betti Katzenstein CPPA. UNESP Universidade Estadual Paulista, Assis, SP. Email: bruna.gomes.garcia@gmail.com

⁴ Centro de Pesquisa e Psicologia Aplicada Dra. Betti Katzenstein CPPA. UNESP Universidade Estadual Paulista, Assis, SP. Email: helimiiwata@hotmail.com

⁵ Centro de Pesquisa e Psicologia Aplicada Dra. Betti Katzenstein CPPA. UNESP Universidade Estadual Paulista, Assis, SP. Email: josepacepsi@hotmail.com

⁶ Centro de Pesquisa e Psicologia Aplicada Dra. Betti Katzenstein CPPA. UNESP Universidade Estadual Paulista, Assis, SP. Email: helenarr@osite.com.br

⁷ Centro de Pesquisa e Psicologia Aplicada Dra. Betti Katzenstein CPPA. UNESP Universidade Estadual Paulista, Assis, SP. Email: luisaval@assis.unesp.br

⁸ Centro de Pesquisa e Psicologia Aplicada Dra. Betti Katzenstein CPPA. UNESP Universidade Estadual Paulista, Assis, SP. Email: walter@assis.uneso.br

Este trabalho faz uma análise do processo de triagem interventiva por meio do levantamento da demanda que chega ao Centro de Pesquisa e Psicologia Aplicada (CPPA) “Dra. Betti Katzenstein” da UNESP de Assis. O objetivo foi compreender melhor a realidade dos conflitos que essa população enfrenta e, com isso, caracterizar a clientela que busca auxílio no CPPA. Com uma maior compreensão da demanda, é possível traçar encaminhamentos mais condizentes e adequar o serviço da clínica-escola ao perfil da clientela que a procura. Lembrando que o próprio atendimento de triagem já é uma forma interventiva de atendimento, pois ele proporciona o cuidado do paciente desde o primeiro contato. Essa foi uma pesquisa documental, que teve seus dados coletados das fichas de triagens do CPPA realizadas em 2011. Foram feitas 394 triagens. É apresentada a distribuição da demanda por sexo, faixa etária e queixa que motivou a busca pelo atendimento. Pode-se concluir que a caracterização da clientela possibilita um direcionamento mais eficaz dos serviços oferecidos na instituição, visto que contribui para uma compreensão melhor delineada de cada caso e um número reduzido de desistências no processo de triagem.

Palavras-chave: Triagem interventiva, Clínica escola, Entrevista psicológica.

ABSTRACT

This paper analyzes the process of sorting through the intervening demand survey that reaches the Center for Research and Applied Psychology (CPPA) “Dr. Betti Katzenstein” UNESP Assis. The objective was to better understand the reality of conflicts that people face and, therefore, to characterize the patients who seek help in CPPA. With greater understanding of demand, it is possible to trace more consistent referrals and tailor the service to the school clinic profile of clients that demand. Recalling that the actual attendance of screening is already a form of interventional care, because it provides patient care from first contact. This was a documentary research, which had collected their data sheets of the CPPA trials conducted in 2011. 394 screenings were performed. We present the distribution of the demand for sex, age and complaint that motivated the search for care. It can be concluded that the characterization allows a customer routing more efficient services offered at the institution, as it contributes to a better understanding delineated in each case and a reduced number of dropouts in the screening process.

Keywords: Interventional screening, Clinical school, Psychological interview.

Introdução

De acordo com o Conselho Regional de Psicologia do Estado de São Paulo (2010):

Os Serviços-Escola caracterizam-se como espaços apropriados que aliam a formação profissional e a consolidação das competências propostas pelas Diretrizes Curriculares à prestação de serviços à comunidade. Os objetivos dos Serviços-Escola são oferecer condições físicas, materiais, administrativas e pedagógicas para a realização de estágios obrigatórios do curso de Psicologia, prestar serviços à comunidade e propiciar pesquisas nos diversos campos de atuação do psicólogo.

Assim, as clínicas-escola, ou serviços-escola como são atualmente chamadas, exercem um papel social muito importante, já que oferecem à população acesso a serviços psicológicos. Como as demais instituições de saúde, recebem uma grande demanda que precisa ser atendida, o que tem início na Triagem.

Löhr e Silveiras (2006) consideram que as clínicas-escola possibilitaram às camadas mais pobres da sociedade acesso à psicoterapia. Diante disso, diversos autores concordam quanto à necessidade de organizar essa instituição, melhorando não somente a recepção dos pacientes como também diminuindo as filas de espera que têm crescido consideravelmente (Ancona-Lopez, 1996; Campezzato & Nunes, 2007; Perfeito & Melo, 2004).

O processo de triagem é a “Porta de Entrada”, ou seja, o primeiro contato com o cliente que busca atendimento, portanto, é o momento de acolhê-lo (Ancona-Lopez, 2005), procurar saber sobre suas angústias e de seus sofrimentos. É um processo que visa oferecer uma escuta, uma compreensão mais ampla e aprofundada da demanda. É um espaço de fala e de escuta, que por si só, pode aliviar a angústia do paciente e ajudar o profissional a verificar de quem e qual realmente é a demanda (Salinas & Santos, 2002).

A triagem tem a função de realizar uma avaliação inicial do caso, buscar esclarecimento diagnóstico, para então, definir o encaminhamento a ser dado

(Salinas & Santos, 2002). Ancona-Lopez (1996) coloca que *“a atividade de triagem é uma etapa necessária e obrigatória nas instituições, mas na maioria das vezes restringe-se a uma seleção de clientes para as diferentes áreas de atendimento”* (p.7). Para o psicólogo, a triagem é um processo de conhecimento do sujeito que busca o atendimento e que quer entrar em contato com o seu sofrimento e as suas causas. Tal processo visa a uma compreensão mais ampla e aprofundada do indivíduo no grupo no qual ele está inserido (Perfeito & Melo, 2004). Torna-se um espaço próprio para a produção do conhecimento. De acordo com estes autores, a triagem é considerada um momento privilegiado para a reflexão, pois, permite ao psicólogo avaliar junto ao paciente as possibilidades de atendimento no momento da procura. Permite, também, a discussão de alternativas sobre as possibilidades de encaminhamento, o que constitui a triagem *“como uma proposta de intervenção em si mesma”* (Salinas & Santos, 2002, p. 190). Maravieski e Serralta (2011) também concordam quanto ao caráter interventivo da triagem, pois esta se constitui por realizar acolhimento inicial, investigar o motivo da consulta, realizar hipóteses diagnósticas iniciais e decidir sobre o encaminhamento, o que pode levar a triagem a se estender a vários encontros.

Assim, a triagem busca responsabilizar o paciente quanto à procura pelo atendimento, entendendo responsabilizar não como um discurso moral, e sim como *“a implicação subjetiva do paciente frente aos seus sofrimentos”* (Salinas & Santos, 2002, p. 190). O paciente tem que se sentir mobilizado no primeiro atendimento para que prossiga na sua busca por ajuda e pela conscientização em relação às suas dificuldades (Perfeito & Melo, 2004).

As entrevistas de triagem, pensadas como um processo interventivo, propõem que o psicólogo se coloque disponível às diferentes demandas, procurando transformar estes encontros em um processo que dê ao cliente a oportunidade de engajar-se no seu próprio atendimento, tornando-se responsável pelo seu problema e avaliando com ele qual o alcance de uma intervenção imediata ou quais as possibilidades de encaminhamento, evitando a postura tradicional de ignorar as

intervenções possíveis e enviar o cliente para a psicoterapia, desconhecendo suas necessidades (Ancona-Lopez, 2005, p. 244).

O acolhimento oferecido pelo processo de triagem é significativo para muitos pacientes, uma vez que:

Por acolhimento entende-se a disposição afetiva do psicólogo, uma atitude de escuta que visa receber, aceitar, em que a expressão do sofrimento já proporciona alívio ou mesmo certa clareza em relação à situação vivida, criando condições para modificá-la (Perfeito & Melo, 2004).

O cliente que busca o atendimento psicológico em uma clínica-escola não é apenas um instrumento de aprendizagem dos estagiários, ele tem direito a um atendimento apropriado e efetivo. Para que esse tipo de atendimento ocorra, é necessário um olhar específico e uma indicação terapêutica adequada, que considere as reais necessidades da clientela, caso contrário possivelmente resultará em consequências como ineficácia e abandono do tratamento (Campezatto et al., 2005). Isso é fundamental para a elaboração de mudanças, visando atendimentos clínicos mais apropriados e eficazes. Pretende-se, a partir desses levantamentos e análises, contribuir na elaboração de ações de prevenção à saúde mental, buscando um atendimento mais efetivo da população que busca alívio de seus sofrimentos.

Esse trabalho tem como objetivo caracterizar a clientela do CPPA (Centro de Psicologia e Pesquisa Aplicada) da UNESP / Assis, a partir das fichas de triagens realizadas nessa instituição durante o período de um ano, no que se refere: 1) variáveis demográficas: sexo e idade do paciente; 2) e a queixa que motivou a busca pelo atendimento.

Método

Considera-se o método dessa pesquisa documental, sendo a coleta dos dados manual.

A pesquisa documental é constituída pelo exame de materiais que ainda não receberam um tratamento analítico ou que podem ser reexaminados com vistas a uma interpretação nova ou complementar. Pode oferecer base útil para outros tipos de estudos qualitativos e possibilita que a criatividade do pesquisador dirija a investigação por enfoques diferenciados. Esse tipo de pesquisa permite o estudo de pessoas a que não temos acesso físico (distantes ou mortas). Além disso, os documentos são uma fonte não-reativa e especialmente propícia para o estudo de longos períodos de tempo (Neves, 1996, p. 3).

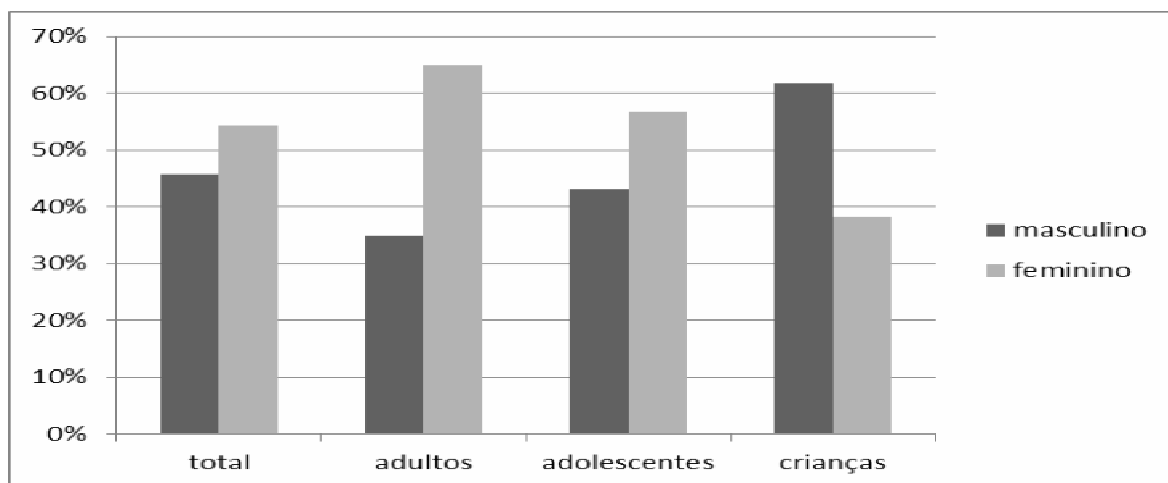
Esse tipo de pesquisa permite a investigação de determinada problemática, de forma indireta, por meio de estudos dos documentos produzidos pelo homem, revelando seu modo ser e viver. Por esse motivo, essa atividade investigativa não pode ser vista apenas como simples descrição do documento (Silva et al., 2009).

Para o desenvolvimento deste trabalho foram utilizadas as fichas de triagem do ano de 2011. Cada uma dessas fichas foi analisada com o intuito de se documentar o perfil da clientela atendida na triagem do CPPA, para assim se obter compreensão mais aprofundada da demanda.

Resultados e Discussão

Foram realizadas 394 triagens. Quanto ao sexo, 180 são de pessoas do sexo masculino e 214 do feminino. Do total, 144 eram crianças de até 11 anos de idade, sendo que, destas, 89 eram meninos e 55 meninas. Quanto aos adolescentes – foram considerados dessa faixa etária aqueles de 12 a 17 anos – foram atendidos 44 ao todo, sendo 19 do sexo masculino e 25 do sexo feminino. Foram triados 206 adultos (com idade a partir de 18 anos), sendo 72 homens e 134 mulheres. A Figura 1 ilustra esses dados, em porcentagem.

Figura 1. Distribuição da demanda por idade e sexo, em porcentagem.



Observa-se que o serviço de psicologia é procurado em sua maioria por mulheres. A demanda inferior de homens pode ser justificada, de acordo com Louzada (2003), pelas cobranças sociais sobre os homens, que tendem a expressar menos seu mal-estar psíquico. Este dado corrobora com Enéas, Faleiros e Sá (2000) que também encontraram maior número de pacientes do sexo feminino em sua clínica-escola. Romaro e Capitão (2003), analisando a demanda da clínica-escola da Universidade de São Francisco/ Campus de São Paulo no período de 1995 a 2000, também encontraram que 50,5% dos pacientes pertenciam à faixa etária acima de 20 anos e 57,8% dos pacientes que buscaram atendimento eram do gênero feminino. Justen et al (2010) também encontraram dados semelhantes quanto à maioria do gênero feminino, ao analisarem as fichas de triagem do Centro de Psicologia Aplicada – CPA da Universidade Paranaense (UNIPAR) de Umuarama no período de 1993 a 2006: (63,5%). Maravieski e Serralta (2011) em Canoas, na CLINESP (Clínica-Escola do Curso de Psicologia), investigaram 604 prontuários referentes ao período de 2003 a 2007.

Wielewicki (2011), analisando a clientela infantil nas clínicas-escolas brasileiras entre 2000 e 2010, encontrou como maior parte dos encaminhamentos

que estes são de meninos (com a variação da predominância nos estudos entre 53% e 89%), com idades de 7 a 12 anos.

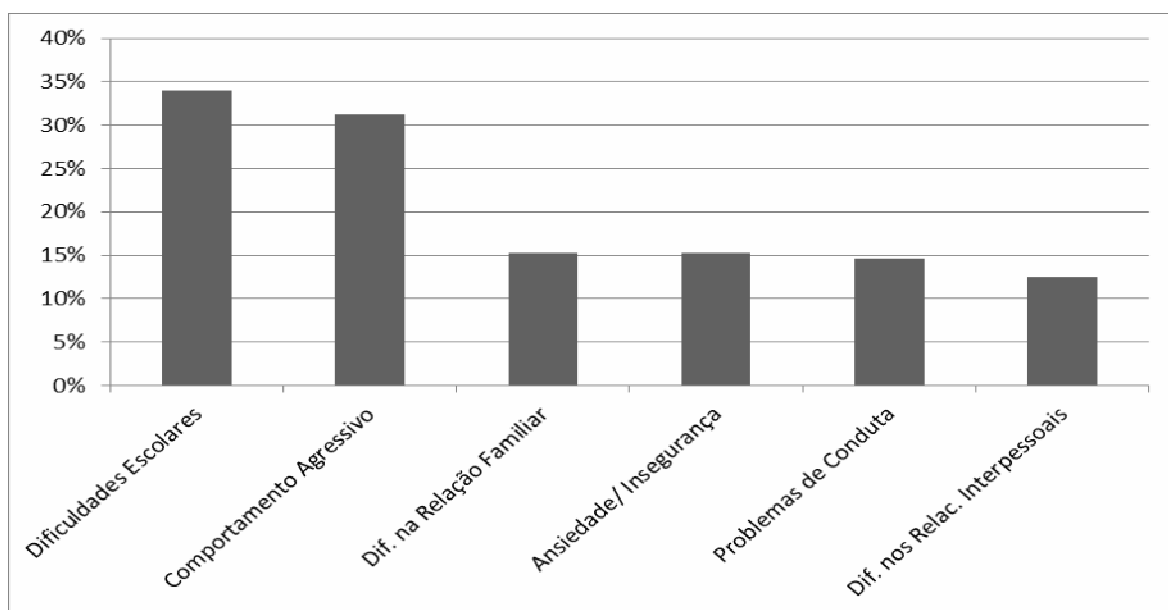
A baixa procura por adolescentes pode ser justificada, segundo Romaro e Capitão (2003), pelo fato de muitas vezes eles serem trazidos pelos pais, o que pode comprometer a adesão ao processo desde o princípio.

Quanto às queixas levantadas no CPPA da UNESP/ASSIS, estas foram categorizadas a partir dos estudos de Vilela, Moschioni e Pires (2009) e de Jacomo et al. (2009), que investigaram os motivos que levavam a população infantil e adolescente a procurar atendimento na instituição; as categorias então estabelecidas foram:

- (A) Imaturidade e atraso do desenvolvimento,
- (B) Dificuldades escolares,
- (C) Comportamento confuso/bizarro/regressivo,
- (D) Comportamento agressivo,
- (E) Ansiedade/insegurança,
- (F) Depressão/tristeza,
- (G) Problemas de conduta,
- (H) Queixas somatoformes (problemas metabólicos / neurológicos),
- (I) Dificuldade de lidar com perdas,
- (J) Distúrbios de sono/alimentação/esfíncteres,
- (K) Dificuldade nos relacionamentos interpessoais,
- (L) Dificuldade nas relações familiares e
- (M) Dificuldade no controle dos impulsos.

Dessas categorias, observa-se que as queixas mais freqüentes apresentadas pela demanda infantil investigada neste trabalho, de 144 crianças, foram as dificuldades escolares (sendo que a grande maioria foi encaminhada pelas escolas), principal queixa apresentada por 49 crianças e comportamento agressivo, queixa apresentada por 45 delas. Outras motivações para a busca pelo atendimento foram dificuldades na relação familiar e ansiedade/insegurança, apresentadas por 22 crianças nas duas categorias. Problemas de conduta e dificuldades nos relacionamentos interpessoais também foram queixas apontadas (21 e 18, respectivamente); as outras categorias tiveram frequência pouco significativa. Figura 2 ilustra esses dados, em porcentagem.

Figura 2. Distribuição das queixas nas crianças em porcentagem.



Nota: Um mesmo caso pode apresentar várias queixas, assim a soma das porcentagens não corresponde a 100%.

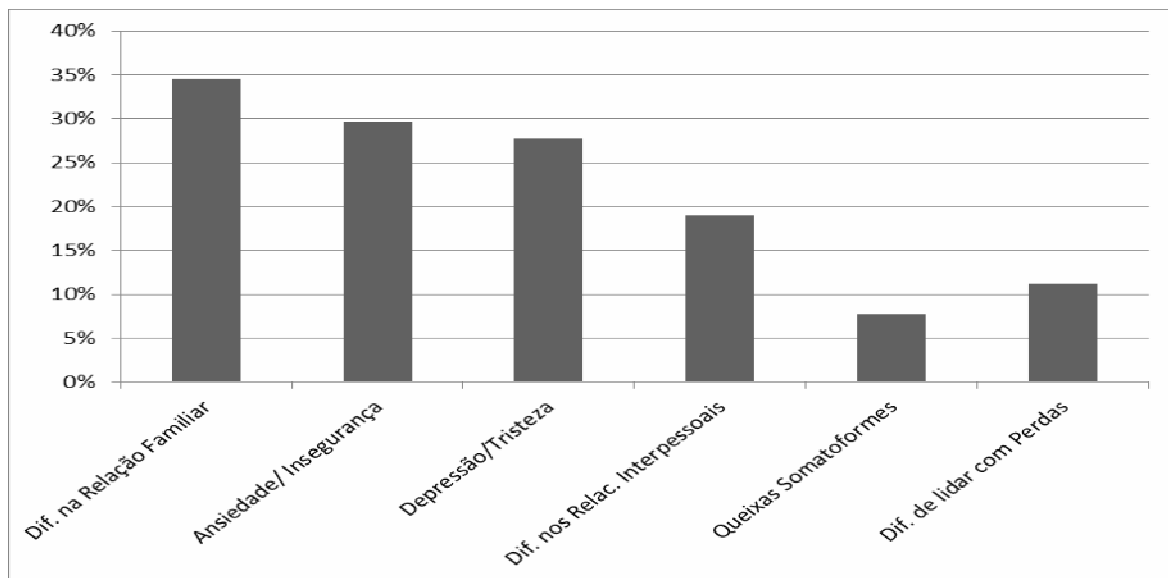
No levantamento de Wielewicki (2011) a respeito da demanda infantil, as principais queixas relacionavam-se a problemas de aprendizagem, comportamentos externalizantes e relacionamento interpessoal. Delvan et al. (2010) também encontraram resultados similares ao caracterizar a clientela

infantil atendida no serviço de saúde mental de Itajaí – SC. A maioria das crianças atendidas (66%) era composta por meninos e as queixas mais frequentes foram de transtorno de déficit de atenção e problemas de comportamento. Esses dados corroboram aqueles encontrados nesta pesquisa junto à população infantil.

Quanto aos 44 adolescentes, as queixas apresentadas se referiram como esperado para essa faixa etária, às dificuldades nas relações familiares (11) e dificuldades escolares (9), além de dificuldades no relacionamento interpessoal (8), ansiedade/ insegurança (10) e depressão/tristeza (6).

No que se refere à população adulta, observa-se que 71 dos 206 adultos triados vieram com a queixa de dificuldade na relação familiar, 61 com queixa de ansiedade/ insegurança, 57 com queixa de depressão/ tristeza e 39 com dificuldades no relacionamento interpessoal. Além de outras queixas menos freqüentes, também foram apontadas queixas somatoformes (16) e dificuldade de lidar com perdas (23). Outras categorias tiveram frequência pouco significativa. A Figura 3 ilustra esses dados, em porcentagem.

Figura 3. Distribuição das queixas nos adultos em porcentagem.



Nota: Um mesmo caso pode apresentar várias queixas, assim a soma das porcentagens não corresponde a 100%.

Esses dados podem indicar características de uma nova realidade que cultiva o individualismo e a fluidez de informações, podendo talvez justificar as dificuldades escolares, no caso das crianças e em parte dos adolescentes, e as queixas que envolvem problemas no contato com o outro, ao se investigar também adolescentes e adultos.

Peres, Santos e Coelho (2004), analisando a demanda de 58 universitários que utilizavam os serviços na clínica psicológica voltados especificamente a essa população, estudantes da universidade em que a clínica escola estava inserida, caracterizaram a maioria das queixas iniciais como dificuldades psicológicas moderadas, que consideraram: dificuldade de se distanciar da família e das pessoas queridas do município de origem e estabelecer vínculos na nova cidade. Maravieski e Serralta (2011) encontraram como queixas mais frequentes sintomas depressivos (26%), semelhante às queixas encontradas nesta pesquisa com adultos.

Conclusão

Uma compreensão aprofundada da clientela é fundamental para o oferecimento de serviços de qualidade em qualquer instituição, pois permite o planejamento das ações em prol da saúde e da garantia dos direitos de acesso a ela. Assim, a caracterização da população que busca o CPPA possibilita, não apenas um mapeamento das características da clientela, mas também uma orientação quanto às modalidades de atendimento da clínica escola compatíveis com a demanda e um direcionamento mais eficaz dos serviços oferecidos.

Nota-se que os dados da triagem também são fundamentais para a pesquisa documental e que os resultados do presente estudo coincidem com os de outras pesquisas da área. Por outro lado, o suporte do terapeuta na triagem interventiva possibilita que o paciente se responsabilize, já nos primeiros contatos, por seu processo terapêutico. Nesse sentido, um maior conhecimento da

demanda recebida, pode facilitar a escuta atenta e acolhedora daquele que tria interventivamente.

Referências

- Ancona-Lopez, S. (1996). *A Porta de Entrada da entrevista de triagem à consulta psicológica*. 1996 – 205 f. Tese (Doutorado em Psicologia Clínica) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo.
- Ancona-Lopez, S. (2005). *A porta de entrada: Reflexões sobre a triagem como processo interventivo*. In: Simon, C. P., Melo-Silva, L. L., & Santos, M. A. (Orgs.). *Formação em Psicologia: Desafios da diversidade na pesquisa e na prática*. São Paulo: Vetor Editora.
- Campezatto, P. V. M., Menegat, C. B., Nunes, M. L. T., & Vitola, J. C. (2005). Interface entre a Psicologia Clínica e a Psicologia da Saúde no Serviço de Atendimento Psicológico da PUC/RS. In: Melo-Silva, L. L., Santos, M. A. dos, Simon, C. P., & et al. *Formação em Psicologia - Serviços-escola em debate*. São Paulo: Vetor Editora, p. 119-137.
- Campezatto, P.V.M., & Nunes, M.L.T. (2007). Atendimento em Clínicas-Escola de Psicologia da Região Metropolitana de Porto Alegre. *Estudos de Psicologia*, v.24, n. 3, p. 363-374.
- Conselho Regional de Psicologia de São Paulo. (2010). *Recomendações aos Serviços-Escola de Psicologia do Estado de São Paulo*. São Paulo. 15 p.
- Delvan, J.S., Portes, J.R.M., Cunha, M.P., Menezes, M., & Legal, J.E. (2010). Crianças que utilizam os serviços de saúde mental: caracterização da população em uma cidade do sul do Brasil. *Revista Brasileira de Crescimento e Desenvolvimento Humano*, v.20, n.2, p.288-237.
- Enéas, M.L.E., Faleiros, J.C., & Sá, A.C.A. (2000). Uso de psicoterapias breves em clínica--escola: caracterização dos processos com adultos. *Psicologia: Teoria e Prática*, v.2, n.2, p. 9-30.
- Jacomo A.C.S., Silva, A. D. L., Bertho, F. C. A., Medeiros, R. F., Bottari, R. S., & Pires, M. L. N. (2009). *Para o que adultos procuram ajuda? Uma caracterização preliminar da clientela atendida na clínica-escola de psicologia da Unesp, campus de Assis*. In: XVII Encontro de Serviços e Clínicas-Escola de Psicologia do Estado de São Paulo, 2009, Assis. Anais do XVII Encontro de Serviços e Clínicas-Escola de Psicologia do Estado de São Paulo. Marília, SP: FUNDEPE.
- Justen, A., Paltanin, E.S., Maroneze, G.S., Vissovat, M.M., Dal Prá, J. & Feltrin, J. (2010). Identificação da população atendida no centro de psicologia

- aplicada da Universidade Paranaense. *Arquivos de Ciência da Saúde UNIPAR*, v.14, n.3, p.197-209.
- Lohr, S. S., & Silveiras, E. F. M. (2006). Clínica-escola: Integração da formação acadêmica com as necessidades da comunidade. In: Silveiras, E.F.M. (Org.). *Atendimento Psicológico em Clínicas-escola*, Campinas, SP: Alínea. cap. 1, p. 11-22.
- Louzada, R.C.R. (2003). Caracterização da clientela atendida no Núcleo de Psicologia Aplicada da Universidade Federal do Espírito Santo. *Estudos de Psicologia*, Natal, ES, v.8, n4, p. 451- 457.
- Maravieski, S., & Serralta, F.B. (2011). Características clínicas e sociodemográficas da clientela atendida em uma clínica-escola de psicologia. *Temas em Psicologia*, v.19, n. 2, p.481-490.
- Neves, J. L. (1996). Pesquisa qualitativa: características, usos e possibilidades. *Caderno de Pesquisas em Administração*, v.1, n.3.
- Peres, R.S., Santos, M.A., & Coelho, H.M.B. (2004). Perfil da clientela de um programa de pronto-atendimento psicológico a estudantes universitários. *Psicologia em Estudo*, v. 9, n. 1, p. 47-54.
- Perfeito, H.C.C.S., & Melo, S.A. (2004). Evolução dos processos de triagem psicológica em uma clínica-escola. *Estudos de Psicologia*, v.21, n.1, p. 363-374.
- Romaro, R.A., & Capitão, C.G. (2003). Caracterização da clientela da clínica-escola de psicologia da Universidade São Francisco. *Psicologia: teoria e prática*, v. 5, n.1, p.111-121.
- Salinas, P., & Santos, M. A. dos. (2002). Serviço de Triagem em Clínica-Escola de Psicologia: A Escuta Analítica em Contexto Institucional. *Psyché*, v.1, n.9, p.177-196.
- Silva, R.L.C., Damaceno, A.D., Martins, M.C.R., Sobral, K.M., & Farias, I.M.S. (2009). *Pesquisa Documental: Alternativa Investigativa na Formação Docente*. In: IX Congresso Nacional de Educação – EDUCERE – III Encontro Sul Brasileiro de Psicopedagogia, Paraná. *Anais...* Paraná: PUCPR. p. 4554-4566.
- Vilela, C. B., Moschioni, M. F., Moreira, A.M., & Pires, M. L. N. (2009). Descrevendo as queixas de quem procura ajuda: caracterização preliminar da clientela de crianças e adolescentes atendidos na clínica-escola de psicologia da Unesp, campus de Assis. In: XVII Encontro de Serviços e Clínicas-Escola de Psicologia do Estado de São Paulo, Assis. *Anais do XVII Encontro de Serviços e Clínicas-Escola de Psicologia do Estado de São Paulo*. Marília, SP: FUNDEPE.

Wielewicki, A. (2011). Problemas de comportamento infantil: importância e limitações de estudos de caracterização em clínicas-escolas brasileiras. *Temas em Psicologia*, v.19, n.2, p. 379-389.