

A CONTRIBUIÇÃO DA TRIAGEM PARA O ATENDIMENTO PSICOLÓGICO EM SERVIÇO-ESCOLA

Rosimeire Rodrigues dos Santos¹
Daiany Lara Massias Lopes Sgrinholi²

RESUMO: Este artigo apresenta um caminho teórico para a compreensão da prática da triagem em atendimentos psicológicos, refletindo sobre a importância do estagiário de Psicologia se apropriar deste manejo, auxiliando na condução das demandas apresentadas pelos usuários de serviços-escola escolas. O objetivo desta revisão bibliográfica, é apresentar as etapas da triagem como fundamento de levantamento de queixa e histórico de vida da pessoa, considerando a importância do acolhimento nesse momento de escuta. Considera-se imprescindível o estagiário apreender essa técnica durante a formação profissional, no qual é possibilitada no serviço-escola dos cursos de Psicologia.

Palavras-chave: Psicologia; Graduação; Atendimento.

THE CONTRIBUTION OF SCREENING TO PSYCHOLOGICAL CARE IN SCHOOL CLINICS

ABSTRACT: This article presents a theoretical path to understand the practice of screening in psychological care, reflecting on the importance of the Psychology trainee to appropriate this management, helping to manage the demands presented by users of school clinics. In view of the bibliographic review, the screening stages are presented as a basis for raising the complaint and the person's life history, considering the importance of welcoming at this moment of listening. It is considered essential for the trainee to learn this technique during professional training, which is made possible in the clinical schools of Psychology courses.

Keywords: Psychology; University graduate; Attendance.

LA CONTRIBUCIÓN DEL TAMIZAJE A LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA EN CONSULTORIOS ESCOLARES

RESUMEN: Este artículo presenta un camino teórico para comprender la práctica del tamizaje en la atención psicológica, reflexionando sobre la importancia del practicante de Psicología para apropiarse de esa gestión, auxiliando en la gestión de las demandas presentadas por los usuarios de las clínicas escolares. En vista de la revisión de la literatura, los pasos del tamizaje se presentan como base para el levantamiento de la queja y la historia de vida de la persona, considerando la importancia de la acogida en ese momento de la escucha. Se considera fundamental que el pasante aprenda esta técnica durante la formación profesional, lo que es posible en las escuelas clínicas de los cursos de Psicología.

Palabras-clave: Psicología; Graduado universitario; Asistencia.

¹ Acadêmica do curso de Psicologia da Universidade Paranaense – UNIPAR, sede.

² Professora do curso de Psicologia da Universidade Paranaense – UNIPAR, sede.

INTRODUÇÃO

Nos cursos superiores de Psicologia, o serviço-escola é um espaço que oferece serviços à comunidade em geral, que busca por atendimento especializado. Esse serviço é oferecido, em sua maior parte, por acadêmicos que colocam em prática os conteúdos teóricos e de embasamento científico que veem durante o período acadêmico. Subsidiaria assim, a aprendizagem e o aperfeiçoamento da futura profissão (PEREIRA, 2020).

A prática, resultando do atendimento clínico, colabora para o desenvolvimento de habilidades, competências e segurança do acadêmico, que através das orientações com os professores, aprendem e superam dificuldades comuns de iniciantes. É no momento do atendimento que o futuro profissional possui a oportunidade de desenvolver suas habilidades, se valendo da triagem para construir o acolhimento e escuta do cliente (MARQUES, 2005). A triagem aplicada em serviço-escola, é uma das atividades que auxilia o desenvolvimento profissional do estagiário em Psicologia, além de considerar os estudos e aperfeiçoamentos que precisam ser contínuos (PORTELLA, 2014).

Diante dos critérios específicos para o processo de atendimento em uma triagem, um ponto importante que demanda atenção do profissional é o preenchimento dos documentos, advindas das informações que o usuário relata. Destaca-se imprescindível a explicação ao usuário sobre a importância dessa etapa, visto que são informações que oferecem subsídio necessário para o atendimento correto e sua eficácia. Dá-se então a importância do estágio para o acadêmico, pois em diferentes atendimentos as habilidades vão sendo trabalhadas e conseqüentemente adquirindo conhecimento para a prática do atendimento na clínica (PORTELLA, 2014).

Seguindo as etapas apresentadas de uma triagem, o profissional consegue realizar uma apropriação da história do sujeito, a queixa relatada e a possibilidade de realizar um encaminhamento de forma mais criteriosa. Além disso, pode realizar uma entrevista de devolução, que opera nos esclarecimentos de sua demanda, emergindo a hipótese de intervenção possível para o caso (CHAMMAS, 2009).

Diante da temática apresentada, esta revisão bibliográfica objetiva a compreensão do desenvolvimento das habilidades do profissional de Psicologia, aplicando a triagem como recurso fundamental de escuta qualificada, visto que cada vez mais há uma busca por atendimento psicológico, onde as pessoas desejam ser acolhidas e respeitadas em seus sofrimentos. Dessa maneira, o psicólogo é capaz de aliar suas ferramentas ao engajamento e trabalho conjunto com o paciente, promovendo acolhimento e respeito as demandas apresentadas, podendo lançar possibilidades de atendimentos específicos (MARQUES, 2005).

A TRIAGEM PSICOLÓGICA

De acordo com Chammas (2009), a triagem tem como principal critério realizar a coleta de dados do paciente, formular hipóteses diagnósticas e consequentemente avaliar o tipo de atendimento que o paciente necessita, com o intuito de direcioná-la ao atendimento específico necessário. Em outras áreas de saúde, a triagem é classificada como o primeiro procedimento avaliativo, sendo o mesmo investigativo, um processo de intervenção breve, identificando o paciente com perguntas relevantes relacionadas ao estado de saúde do mesmo. A triagem possibilita ao profissional, informação relevante para saber qual plano de intervenção irá desenvolver (SILVARES, 1993 apud HERZEBERG, s/a).

Nos serviços de Psicologia, a triagem antes do atendimento específico, é classificada como a porta de entrada aos serviços necessários relacionados com atendimento do paciente em quadros clínicos, como atendimentos psicológicos, orientação profissional, atendimento de terapia individual e em grupo, atendimentos em especialidades médicas entre outros atendimentos (GASPODINI; BUAES, 2014).

A pessoa que busca por atendimento psicológico precisa passar por algumas etapas importantes, sendo a triagem o primeiro atendimento e fundamental para um resultado positivo tanto na área da Psicologia quanto em outras áreas. Campezzatto (2006, apud CHAMMAS, 2009, p. 28) corrobora que, “a entrevista inicial é considerada um momento crucial no diagnóstico e no tratamento em saúde mental”. Desse modo “a realização de uma entrevista-padrão e de diagnóstico multiaxial fornecerá muitas informações necessárias para avaliar a adequação do paciente” (MANNOMI 1980, p. 45, apud CHAMMAS, 2009, p. 25).

A triagem diante do atendimento psicológico possibilita ao profissional maior conhecimento sobre o paciente, preparando-o para as decisões necessárias. Além disso, contribui para a base do trabalho, uma vez que é o caminho para conhecer os desafios que o paciente traz, sendo necessário aquisição de conhecimento contínuo dessa prática (TAVARES, 2007). A relevância da triagem psicológica é fazer levantamento criterioso de informações, e consequentemente obter uma compreensão inicial do sofrimento apresentado pelo paciente que procura por ajuda profissional para o alívio de suas dores interiores, possibilitando a elaboração de hipóteses diagnósticas e o direcionamento de caminhos investigativos para a escolha do procedimento mais apropriado (MARQUES, 2005, apud GASPODINI; BUAES, 2014).

O profissional no momento de atendimento proporciona ao paciente um momento de acolhimento e escuta de seus problemas, desse modo à triagem proporciona o objetivo de “procurar um significado para as perturbações trazidas pelo paciente e de ajudá-lo a descobrir recursos que o aliviem” (MARQUES, 2005, p. 162, apud GASPODINI; BUAES, 2014, p. 2).

Dessa forma, a principal atividade da triagem, além de coletar informações, ocorre no preenchimento dos formulários, onde o profissional ouve o paciente e através de respostas as perguntas realizadas, preenche o questionário. Neste momento o profissional coloca em prática seu conhecimento orientando o paciente como um mediador, conversando e apresentando caminhos possíveis de intervenção a problemática apresentada. O preenchimento do questionário estabelecido é de extrema importância pois, oferece ao profissional subsídio necessário para o atendimento correto (GASPODINI; BUAES, 2014).

Seguindo então, as etapas da triagem contribuem para obter respostas específicas sobre como direcionar o tratamento de cada paciente. Com as orientações corretas e as metodologias acertadas, torna-se mais compreensível o atendimento e a busca por diagnóstico correto e eficaz. (TAVARES, 2007). Dessa forma, as entrevistas clínicas iniciais são um procedimento investigativo, limitado no tempo e guiado por entrevistadores que utilizam saberes da Psicologia, estabelecendo uma relação cuja finalidade envolve a descrição e avaliação de “aspectos pessoais, relacionais ou sistêmicos” culminando em uma tomada de decisão a que chamamos “encaminhamento” (TAVARES, 2007, p. 45).

Chammas (2009), ao apresentar as ideias de Ocampo e Arzeno (2009), aponta que o procedimento de triagem pode ocorrer com entrevista no formato semiestruturadas ou de livre estruturação. Ambas precisam ser compostas de respostas corretas e principalmente com informações verídicas, o que auxiliará na aquisição de subsídio para melhor resposta ao atendimento necessário. Assim, o psicólogo pode construir sua hipótese diagnóstica, avaliação da demanda e possível encaminhamento, necessário a cada paciente.

Marques (2005, p. 162) considera que “a entrevista de triagem se constitui em um importante espaço de acolhida e de escuta para a pessoa que se encontra em sofrimento psíquico”. Dessa forma, o trabalho do profissional de Psicologia se torna muito valioso, uma vez que se trabalha para auxiliar o sujeito a buscar recursos para encaminhamento ou resolução da problemática. Reitera-se o cunho terapêutico da triagem, onde o paciente comunica sua história, oferecendo informações sobre sua queixa. Neste momento, “o entrevistador coloca sua escuta e sua atenção à disposição do paciente para acompanhar a ordem em que são relatados acontecimentos, lembranças, interesses, preocupações e outros conteúdos...” (MARQUES, 2005, p. 166-167).

Dessa forma, o objetivo final da triagem é oferecer a pessoa uma indicação terapêutica, um encaminhamento, a partir de uma hipótese diagnóstica, sendo a triagem um primeiro filtro de informações, além de ser cunho terapêutico os que estão fragilizados naquele momento (MARQUES, 2005).

ACOLHIMENTO NO PROCESSO DE TRIAGEM

Segundo Dicionário Online, o termo Acolhimento é definido como: “s.m. Ação ou efeito de acolher; acolhida. Modo de receber ou maneira de ser recebido; consideração. Boa acolhida; hospitalidade. Lugar em que há segurança; abrigo. (Etm. acolher – e + i + mento)” (DICIONÁRIO ONLINE, 2004 apud PORTELA, 2014).

Para Matumoto (1998), ato de acolher está relacionado em receber, entender, compreender e principalmente se relacionar com outras pessoas que procuram por atendimento especializado, principalmente atendimentos relacionados a saúde. O acolhimento profissional se relaciona com o modo de bem atender, ter agilidade no atendimento e principalmente empatia para com o outro.

O saber do profissional dentro do cenário de prestação de cuidados para com a saúde tem ampliado sua especificidade com relação ao saber do psicólogo e principalmente aos desafios encontrados em sua profissão. Principalmente relacionado aos cuidados de triagem e acolhimento com o paciente que busca respostas para suas dúvidas em um atendimento especializado. O conhecimento do profissional implica na responsabilidade dos cuidados no ato de acolher, tendo as respostas e procedimentos corretos diante os desafios encontrados (SILVA, 2019).

A partir do acolhimento e de todo apoio que o cliente recebe, a confiança e as relações interpessoais se tornam os principais critérios para que o mesmo consiga superar os desafios e ter força e acreditar que tudo terminará bem diante da problemática em que está inserido (TESSER *et al.*, 2010 apud NEUMANN; ZORDAN, 2011).

Neste cenário o acolhimento é compreendido como uma proposta voltada a oferecer um atendimento humanizado, se valendo da escuta cuidadosa e especializada, onde a pessoa expõe sua problemática buscando formas de resolve-la (TESSER *et al.*, 2010 apud NEUMANN; ZORDAN, 2011). Para Solla (2005, p. 501), o “acolhimento, além de compreender uma postura do profissional de saúde frente ao usuário, significa também uma ação gerencial de reorganização do processo de trabalho e uma diretriz para as políticas de saúde”.

O acolhimento precisa ser visto e praticado no real sentido da palavra, dar o apoio, acolher, incluir a pessoa que precisa de ajuda, ouvir suas dúvidas e incertezas. Para o profissional de Psicologia é de extrema importância utilizar o acolhimento como função clínica, visto que a prática precisa ser realizada não apenas no momento inicial de triagem, mas principalmente em todo o processo de atendimento e período de tratamento (MARQUES, 2005).

De acordo com Portela (2014), a função de acolher é tão importante que precisa ser colocada em prática em todos os procedimentos e principalmente por todos os profissionais, indiferente se é da área de saúde ou qualquer outra área específica. Quando há a empatia, a acolhida, o olhar para o outro, torna-se mais fácil o atendimento e menos doloroso para o cliente ou paciente que necessita desse atendimento diferenciado.

O psicólogo em sua atuação de acolhimento, não acolhe apenas o paciente, mas suas angústias, incertezas, medos, sendo que o ato de ouvir não significa apenas a ação de se fazer ouvir, mas de ter a atenção voltada para o pedido de ajuda. O acolhimento resulta na atuação fundamental do profissional, completando desse modo o atendimento. Em determinados casos, a acolhida quando feita de forma eficaz, complementa o processo de triagem, no qual obtém-se as informações corretas e pertinentes para o início do tratamento, sabendo o momento certo de ouvir e buscar respostas para os problemas apresentados (PORTELA, 2014). Por meio do acolhimento prestado pelo psicólogo, a angústia pode ser transformada em processo terapêutico, permitindo ao paciente encontrar respostas e orientações para a superação de seus traumas e sofrimentos (MARQUES, 2005).

O ato de acolher precisa transpassar as barreiras da triagem no pré preparatório para o atendimento. Acolher precisa ser praticado em todos os momentos do atendimento. Em todos os seus sinônimos, acolhimento faz relação com receber o outro, ouvir, atender, compreender, acalmar, estar pronto para ajudar, oferecer proteção entre outros. O profissional no momento da triagem e ou até mesmo durante o atendimento, lida com a angústia em si, não só aquela entrelaçada no interior da pessoa que sofre com algum trauma, mas principalmente nos sentimentos e inquietações que apresentam por meio das aflições e incertezas (PORTELA, 2014).

A realização da triagem gera maior vínculo do paciente com os profissionais envolvidos, possibilitando a identificação precoce das patologias, fornecendo dados fidedignos para intervenções mais efetivas na busca do tratamento oportuno, diminuindo o custo, sofrimento, dor, incapacitações e aumentando da satisfação frente aos serviços prestados (BRASIL, 2006). Assim, o acolhimento precisa ser entendido como o processo de ajuda no todo. Não apenas receber o cliente, colher informações pertinentes e dar sequência ao processo de atendimento. O acolhimento para ser eficaz precisa estar presente em todos os procedimentos, permitindo que o cliente se sinta acolhido e tenha vontade de colaborar. “É preciso não restringir o conceito de acolhimento ao problema da recepção da demanda espontânea” (BRASIL, 2006, s/p.).

Desta forma, o acolhimento deve estar integrado na micro relação entre paciente e profissional de forma que todas as etapas sejam permeadas de afeto, atenção e cuidado para com a pessoa humana, tendo desse modo um atendimento humanizado, voltado para a escuta e atenção prestada em prol do bom atendimento e principalmente com o intuito de solucionar o problema existente (SOLLA, 2005). Ao profissional que está direcionado para o atendimento de forma acolhedora também cabe à função de exercer sua profissão de forma ética, com compromisso e responsabilidade na promoção a saúde e prevenção de maiores problemas e frustrações. É o profissional que deve ter formação necessária para prestar assistência ao paciente com os cuidados necessários. O cuidado do psicólogo no atendimento no momento da triagem não se restringe na

aquisição de informações de ordem física, mas também, no atendimento psicossocial, que envolvem aspectos pessoais e emocionais, além de esclarecer dúvidas, minimizar sentimentos de medo e insegurança (SOLLA, 2005).

Cabe ao profissional atuar com conhecimento e principalmente se inserir na realidade da pessoa que sofre com problemas relacionados a diversos fatores que interferem na qualidade de vida, além de auxiliar e orientar nos momentos frágeis. Atuando de forma ética, profissional e acolhendo a pessoa (NEUMANN; ZORDAN, 2011). Além disso, a humanização também é uma contribuição no atendimento, uma vez que, na atenção à saúde volta seu olhar para comunidade, adotando um método de mudanças que proporciona acolhimento e respeito às pessoas não só como consumidores, mas como pacientes. É antes de tudo uma atitude ou postura permanente ante o outro, que deve ser exercida na mesma medida da demanda do cliente, sujeito ou pessoa, ou mesmo família e equipe. Portanto, não se trata só da construção de um vínculo ou relação, mas implica também uma técnica ou manejo técnico (PORTELA, 2014).

É necessário compreender que a inter-relação deve se sobressair sobre a técnica e questões práticas de acolhimento. Desse modo, o atendimento deve estar permeado de uma relação saudável e autêntica, onde o acolhimento deve estar voltado a ações que transmita confiança e segurança ao paciente, a ponto de o mesmo expor suas angústias e principalmente relatar o desejo de ajuda para obter a mudança necessária em seu diagnóstico (NEUMANN; ZORDAN, 2011).

Dentro do processo de acolhimento, as técnicas são importantes ferramentas que precisam ser trabalhadas de forma a auxiliar o profissional a obter as informações pertinentes que irão colaborar para todo o processo de atendimento e tratamento posterior. Para o profissional de Psicologia a utilização das diferentes técnicas auxiliará na abordagem correta instruindo o paciente e transmitir todas as informações necessárias (PORTELA, 2014).

Diante a situação cabe ao profissional no processo de acolhimento saber lidar com fatores trazidos pelo paciente como: saber lidar com o nível de angústia e estresse, ouvir relatos dos traumas existentes e saber quais técnicas agir para buscar a solução ou pelo menos tentar amenizar o sofrimento. Portanto, o termo acolhimento e as técnicas utilizadas pelo profissional, possibilitam a aquisição de informações necessárias para que o atendimento inicial e todo o processo de tratamento sejam realizados de forma correta, com ética e principalmente obtendo os resultados satisfatórios (NEUMANN; ZORDAN, 2011).

SERVIÇO-ESCOLA E PROCESSO DE TRIAGEM

Definida como um serviço de atendimento a comunidade por acadêmicos do curso de Psicologia, o serviço-escola busca proporcionar aos estagiários, ensino, pesquisa e extensão como

prática da profissão. Desde 1962, com a Lei 4.119, que ‘dispõe sobre os cursos de formação em psicologia e regulamenta a profissão de psicólogo’, em seu artigo 16 apresenta que ‘As Faculdades que mantiverem curso de Psicólogo deverão organizar Serviços Clínicos e de aplicação à educação e ao trabalho ... abertos ao público, gratuitos ou remunerados’ (BRASIL, 1962).

Apesar da popularização do termo clínica-escola, uma vez que os atendimentos aconteciam predominantemente de forma clínica, no ‘12º Encontro de Clínicas-Escolas do Estado de São Paulo, em 2004, foi aprovada, em plenária, a mudança do título dos encontros subsequentes para Serviços-escola (MARTURANO, SILVARES, OLIVEIRA, 2014, p. 01).

Dessa forma, o serviço-escola tem como principal objetivo, oferecer vias para a prática do acadêmico, oferecendo um espaço para apropriação de conhecimento e aperfeiçoamento dos alunos, os quais posteriormente tornaram-se aptos a nível profissional. A prática das atividades em Psicologia se torna essencial, pois o acadêmico recebe a orientação do profissional de Psicologia, em todas as etapas necessárias da graduação, inclusive no desenvolvimento de habilidades para os atendimentos individuais. Contando com orientações e supervisões, dispõe para os alunos os critérios necessários para aquisição de conhecimento e aperfeiçoamento das práticas psis (PEREIRA *et al*, 2020).

De acordo com o Facchini (2011), o professor orientador / supervisor observa, orienta e conduz o acadêmico em sua prática, direcionando o mesmo para o desenvolvimento de suas habilidades e competências para a atuação profissional, visando conhecimento teórico e prático. O CRP / SP (apud FACCHINI, 2011), destaca sobre outro fator importante na atuação dos profissionais em serviço-escola:

[...] estas têm por objetivo oferecerem condições físicas, materiais, administrativas e pedagógicas para a realização dos estágios obrigatórios do curso de Psicologia, fornecendo serviços à comunidade e permitir a possibilidade de desenvolvimento de pesquisas nos diversos campos de atuação do psicólogo de relevância social e científica (FACCHINI, 2011, p. 7).

O serviço-escola surgiu então, com o intuito de cumprir objetivos específicos com relação a formação dos acadêmicos de Psicologia:

Ensino, formação de profissionais para contextos regionais e culturais diversificados, que se inteiram à rede pública e privada de saúde, às comunidades carentes, às organizações e às instituições e extensão, no qual atendimento ofertado, deve-se ser realizado a partir de atuação fundamentada em conhecimentos teóricos e em princípios éticos e humanistas, visando a melhoria da qualidade de vida e o bem-estar individual e coletivo (CERIONI; HERZBERG, 2016, p. 598).

A Carta de Serviço sobre Estágios e Serviços-Escolas (CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA, 2013), apresenta as ‘referências sobre a formação e o exercício profissional aos coordenadores, professores, orientadores e supervisores de estágio, e também aos estudantes e

comunidade' (p. 07). Além disso, descreve os critérios do serviço-escola, sendo: Concepção e objetivos, Prontuários, Informativo às (aos) usuárias (os) e Informativo às (aos) estagiárias (os). Tudo isso, fundamenta a prática do aluno, se tornando um lugar fundamental na formação acadêmica, principalmente aperfeiçoando as habilidades e competências são propostas pelas Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) com relação à prestação de serviço à comunidade em geral (ADAMES; ANGELI, 2017).

No cenário do serviço-escola o estagiário é um dos principais protagonistas, pois atua de forma direta diante os desafios apresentados, somando com a didática do ambiente. O estagiário, ou seja, o futuro profissional não deve apenas realizar o que lhe é solicitado, mas sim buscar por aprender cada vez mais, se valendo das orientações para colocar em prática todo o aprendizado adquirido, externando seu profissionalismo, seguindo os critérios e a ética necessária para os atendimentos (PEREIRA *et al*, 2020).

No momento da prática, o acadêmico passa por diferentes emoções relacionadas a angústias e inseguranças com relação a atividade que deverá realizar, pois o atendimento de casos específicos ocorre no cotidiano de sua atuação, o que lhe impõe obstáculos difíceis que poderá ocasionar frustrações para o futuro profissional. Então, é nesse espaço que, ao se deparar com as dificuldades, pode aprender para avançar, com os recursos que o ambiente oferece (CERIONI, HERZBERG, 2016).

Desse modo, o papel de estagiário no serviço-escola é de extrema importância, pois se torna um canal de ligação entre acadêmico, futuro profissional e as práticas necessárias para aquisição de conhecimento, tendo o orientador a oportunidade de auxiliar, de forma que o acadêmico tenha condições de compreender as orientações e colocar em prática tudo o que foi adquirido na teoria. Com relação a atuação do futuro profissional, a inter-relação precisa existir entre cliente e estagiário, de modo que o estagiário precisa estar atento para indagar, mediar, encorajar seu cliente para que os resultados sejam os mais significativos possíveis (PEREIRA *et al*, 2020).

A IMPORTÂNCIA DA PRÁTICA DO ESTÁGIO NO CONTEXTO DE TRIAGEM

Chegar à etapa de realização de estágio é ter a sensação de meta alcançada, pois o mesmo remete ao final de um ciclo e início de um novo desafio. O desafio de exercer a profissão escolhida e que por algum tempo foi sendo preparada para o resultado final que será a atuação profissional (CAMPEZATTO, 2006).

O tempo que dispomos para a execução do estágio no contexto da triagem é de extrema importância, pois a prática e principalmente da experiência que se adquire durante o período é

essencial para a vida profissional. O estágio, na área de Psicologia atua como um importante fator para a formação profissional. Os conteúdos apresentados, dispostos para a conclusão deste conteúdo é de extrema importância, pois explica detalhadamente cada etapa necessária que é desenvolvida no estágio praticado. Uma vez que as etapas desenvolvidas buscam trabalhar e aprimorar critérios utilizados para desenvolver competências e habilidades necessárias ao exercício da profissão, estando apto para o trabalho com os diferentes clientes (CHAMMAS, 2009)

Cada vez mais a preocupação das Universidades e equipes de profissionais envolvidos é de melhorar o nível de atendimento a seus acadêmicos e conseqüentemente o conhecimento aumentar de forma significativa (FAM, NETO, 2019). Aliado a isso, nos atendimentos tanto individuais, em grupo, interno ou externo ao serviço-escola, o aluno consegue exercer sua prática, aplicando a habilidade de realizar a triagem de forma significativa (CAMPEZATTO, 2006, apud CHAMMAS, 2009).

Chammas (2009) aponta que, o processo de triagem é o primeiro passo para o atendimento psicológico, sendo que também pode ser o primeiro e último contato que o usuário terá com o profissional, sendo acolhido com segurança para o encaminhamento necessário. Assim, é de extrema importância que o estagiário, desde o primeiro contato, realize o trabalho de acolhimento, com atenção necessária, para que o cliente se sinta respeitado e tenha o interesse e a confiança de continuar o atendimento.

Mesmo a entrevista de triagem sendo considerada algo informativo, objetivando a coleta de informações do cliente, a mesma precisa ser humanizada, com engajamento e inter-relação entre cliente e profissional. O simples acolhimento para o cliente já é algo que lhe transmite segurança, fazendo com que o mesmo tenha interesse em relatar suas angústias e buscar realmente realizar o acompanhamento psicológico. Dessa forma, oportuniza ao estagiário o cumprimento das etapas específicas e importantes para a conclusão do estágio, e conseqüentemente, a formação profissional adequada e significativa (MARQUES, 2005).

Assim, a prática da triagem psicológica, além de oferecer conhecimento para o desenvolvimento de habilidades e competências, dispõe para o acadêmico a compreensão sobre suas futuras atividades e responsabilidades. Diante disso, é de extrema importância a compreensão e a prática para que o trabalho possa ser desenvolvido da melhor forma possível, garantindo ao paciente o tratamento completo e de forma adequada (TAVARES, 2007).

Todos os procedimentos específicos necessários para o atendimento do estagiário precisam ser acompanhados por um profissional, onde irá orientar de forma correta e ao mesmo tempo ensinar os critérios necessários para sua formação. Sendo de suma importância a prática do estágio. Uma vez que o estagiário em um atendimento de triagem segue os critérios necessários para obter as informações corretas e importantes, tendo o profissional as informações necessárias para saber

direcionar o paciente para o atendimento correto (OCAMPO; ARZENO, 2009).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A triagem psicológica é um meio fundamental para oferecer ao usuário caminhos possíveis de intervenção diante de suas queixas. Os dados coletados e transcritos neste documento oferecem base para o psicólogo conseguir averiguar uma demanda e inclusive levantar os possíveis objetivos de atendimento. Quando o estagiário entra em contato com essa prática, tem a oportunidade de aprimorar os conteúdos teóricos apreendidos durante a graduação, bem como a partir das orientações de estágio. Assim, consegue desenvolver uma escuta qualificada e acolhedora frente ao que é trazido pelo usuário, o que costumeiramente é apresentado em torno de sofrimento e angustia.

Compreender as etapas da triagem, levantando todas as informações possíveis, das quais o usuário consegue emitir, tanto verbalmente quanto fisicamente, faz com o estagiário possa levar essas informações a orientação e conseguir construir um olhar atento as demandas psicológicas.

Assim, esta revisão bibliográfica apresentou significativamente a importância de conhecer como a condução da triagem acontece, bem como a importância de o estagiário em Psicologia adentrar suas práticas aprendendo o manejo da mesma.

Outro ponto desta revisão foi apontar a importância do serviço-escola como espaço para o desenvolvimento das habilidades e competências do estagiário. Espaço esse que promove atividades que visam desenvolver a segurança do aluno, bem como auxiliá-lo nos avanços necessários da profissão. O estagiário tem um lugar para compartilhar, aprender e ampliar sua forma de pensar e praticar com ética as atividades, desde iniciais, básicas, até específicas. Contando com um corpo profissional que ampara o estagiário, este local é fundamental principalmente para os alunos iniciantes compreenderem seu espaço de trabalho, já tomando para si, uma postura ética diante das atividades realizadas.

Por fim, destaca-se que a Psicologia se faz no acolhimento, e nada mais essencial que realizá-la em processo de triagem, onde acontece o primeiro contato entre o futuro profissional como o usuário e conseqüentemente com sua formação psi. Se percebendo nos desafios da profissão, se dispõe a atender a demanda que ali se encontra, aperfeiçoando e avançando suas habilidades na escuta, no acolhimento, na leitura, na linguagem, na postura e no acolhimento.

REFERÊNCIAS

- ADAMES, B; ANGELI, G. As vicissitudes da psicanálise nas clínicas-escolas e serviços de psicologia. **Psicanálise & Barroco em Revista**, v. 15, n. 2, p. 134-150, 2017. disponível em: <http://seer.unirio.br/psicanalise-barroco/article/view/7269> Acesso em: 09 mai. 2022.
- BRASIL. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **LEI Nº 4.119, DE 27 DE AGOSTO DE 1962**. Dispõe sobre os cursos de formação em psicologia e regulamenta a profissão de psicólogo. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1950-1969/14119.htm Acesso em: 30 nov. 2022.
- BRASIL, Política de saúde no Brasil. In: MOTA, A. E. et al. Serviço Social e Saúde: formação e trabalho profissional. São Paulo: OPAS: OMS: Ministério da Saúde, 2006. Disponível em: http://www.escoladesaude.pr.gov.br/arquivos/File/Politica_de_Saude_no_Brasil_Ines_Bravo.pdf . Acesso em: 12 mai. 2022.
- CAMPEZATTO, P. v M. **As clínicas-escola de cursos de Psicologia da Região Metropolitana de Porto Alegre**. 2006. Tese de Doutorado. Dissertação. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbp/a/SrR6QQKvWD4YGzQ84nOpKcp/?lang=pt> Acesso em: 17 jun. 2022.
- CERIONI, R. A. N.; HERZBERG, E. Expectativas de pacientes acerca do Atendimento Psicológico em um Serviço-Escola: da Escuta à Adesão. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 36, p. 597-609, 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pcp/a/JYZ5hF6NWwsQQ8pJ96s94hy/abstract/?lang=pt> Acesso: em 19 set. 2022.
- CHAMMAS, D. **Triagem Estendida: um modo de recepção de clientes em uma clínica-escola de psicologia**. Dissertação (Mestrado – Programa de Pós-Graduação em Psicologia. Área de Concentração: Psicologia Clínica) – Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo, 2009. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/47/47133/tde-08032010-151628/pt-br.php> Acesso em: 09 mai. 2022.
- Conselho Federal de Psicologia – CFP (Org.). **Carta de serviços sobre estágios e serviços-escola**. Brasília, DF. 2013. Disponível em: <http://site.cfp.org.br/publicacao/carta-de-servicos-sobre-estagios-e-servicos-escola/> Acesso em: 30 nov. 2022.
- FACCHINI, R. Conselho Regional de Psicologia da 6ª Região (org). **Psicologia e diversidade sexual**. Conselho Regional de Psicologia da 6ª Região–São Paulo: CRPSP, 92f, 2011. Disponível em <https://www.repositorio.ufal.br/handle/riufal/2205> Acesso em: 17 jun. 2022.
- HERZBERG, E. Reflexões sobre o processo de triagem de clientes a serem atendidos em clínicas-psicológicas-escola. Coletânea ANPEPP. s/a. Disponível em: <https://www.anpepp.org.br/acervo/Colets/v1n09a13.pdf> Acesso em: 09 mai. 2022.
- GASPODINI, I. B.; BUAES, C. S. **Compreensão integral do sofrimento humano na triagem psicológica na clínica-escola**. VIII Mostra de Iniciação Científica IMED. 2014. Disponível em: <https://docplayer.com.br/16322994-Compreensao-integral-do-sofrimento-humano-na-triagem-psicologica-em-clinica-escola.html> Acesso em: 09 mai. 2022.
- MARQUES, N. **Entrevista de triagem: espaço de acolhimento, escuta e ajuda terapêutica**. In: MACEDO, M. M. K.; CARRASCO, L. K. (Orgs.). (Con)textos de entrevista: olhares diversos

sobre a interação humana. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2005. p. 161-180. <https://www.scielo.br/j/rbp/a/SrR6QQKvWD4YGzQ84nOpKcp/?lang=pt> Acesso em: 17 jun. 2022.

MARTURANO, E. M.; SILVARES, E. F. de M.; OLIVEIRA, M. da S. Serviços-escola de psicologia: seu lugar no circuito de permuta do conhecimento. *Temas psicol.*, Ribeirão Preto, v. 22, n.2, p.457-470, dez., 2014. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-389X2014000200016&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 05 dez. 2022.

MATUMOTO, S.. **O Acolhimento: um estudo sobre seus componentes e sua produção em uma unidade da rede básica de serviços de saúde**. 1998. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/22/22133/tde-14012009-164720/en.php> Acesso em: 17 jun. 2022.

NEUMANN, A. P.; ZORDAN, E. P. A Implantação do Acolhimento na Abordagem Sistêmica em uma Clínica-Escola: possibilidades e desafios. **Revista de Psicologia da IMED**, v. 3, n. 1, p. 496-505, 2011. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5154956> Acesso em: 15 ago. 2022.

OCAMPO, M. L. S.; ARZENO, M. E. G. A entrevista inicial (M. Felzenszwalb, trad.). **MLS Ocampo, MEG Arzeno, EG Piccolo, & cols., O processo psicodiagnóstico e as técnicas projetivas**, p. 15-46, 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pcp/a/JYZ5hF6NWwsQQ8pJ96s94hy/abstract/?lang=pt> Acesso em: 19 set. 2022.

PEREIRA, M. D. *et al.* A importância da implementação das clínicas-escola de Psicologia pelas universidades: uma revisão da literatura. **Caderno de Graduação-Ciências Humanas e Sociais-UNIT-Sergipe**, v. 6, n. 2, p. 239-239, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/estpsi/a/jYCZCxssXHTXFpTgSQsRkyv/abstract/?lang=pt> Acesso em: 15 ago. 2022.

PORTELA, M. **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://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/47/47133/tde-08032010-151628/pt-br.php> Acesso em: 09 mai. 2022.

SILVA, L. S. **Psicologia na atenção básica: desafios e inserção profissional no âmbito do NASF**. 2019. <https://www.scielo.br/j/rbp/a/SrR6QQKvWD4YGzQ84nOpKcp/?lang=pt> Acesso em: 17 jun. 2022.

SOLLA, J. J. S. P. Acolhimento no sistema municipal de saúde. **Revista Brasileira de Saúde Materno Infantil**, v. 5, p. 493-503, 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbsmi/a/cDwF4VPyLxtZCqcGSHBHjM/abstract/?lang=pt> Acesso em: 09 mai. 2022.

TAVARES, M. **A entrevista Clínica**. In: **Psicodiagnóstico-V** [recurso eletrônico] / Jurema Alcides Cunha [et al.]. – 5. ed. rev. e ampl. – Dados eletrônicos. – Porto Alegre: Artmed, 2007. Disponível em: <https://docero.tips/doc/livro-psicodiagnostico-v-cunha-k9e7odzjm8> Acesso em: 17 jun. 2022.