

6

TRIAGENS PSICOLÓGICAS GRUPAIS EM UM SERVIÇO-ESCOLA COM VASTA DEMANDA: RELATO DE EXPERIÊNCIA

Maria Liliane Gomes dos Santos

Andreia Caroline da C. Alves

INTRODUÇÃO

A organização social atual, marcada pela aceleração da rotina, cobrança por desempenho, precarização das relações e condições de trabalho e pelo imperativo da felicidade que se ancora pelo consumo, tem favorecido o aumento na busca por serviços em saúde mental (Ewald *et al.*, 2012), o que requer a implementação de políticas públicas capazes de acolher o sofrimento psíquico e de intervir sobre os seus diferentes graus de complexidade, considerando os seus condicionantes econômicos, políticos e sociais.

No que se refere à rede em saúde mental do estado do Acre, ainda incipiente em relação ao número populacional (Porto, 2017), o serviço-escola de psicologia surge como alternativa complementar à atenção básica e “cumpre a dupla função de criar condições para o treinamento profissional para a atuação profissional e de oferecer serviços psicológicos à população” (Brasil, 2013, p.15). Devido à superlotação evidenciada na rede pública, os serviços-escola tornaram-se alvo de grande procura da população acreana, mostrando-se como uma oportunidade para que a Universidade Federal do Acre atenda ao chamado de conjuntura para uma universidade pública, gratuita, de qualidade e socialmente

referenciada, assumindo o compromisso de responder aos desígnios formativos e sociais das suas imediações.

Desde a sua criação o curso de Bacharelado em Psicologia da Universidade Federal do Acre (UFAC) tem seu Projeto Pedagógico Curricular orientado por duas ênfases: Avaliação Psicológica, que compreende os processos diagnósticos e as práticas avaliativas nos diferentes contextos de atuação profissional e; Psicologia Social e Políticas Públicas, que reúne possibilidade de inserção nos diversos cenários sociais e junto às políticas de educação, assistência, saúde, dentre outras.

Com o ingresso da primeira turma em 2013, o curso prevê o cumprimento obrigatório de estágios básicos e supervisionados, estes últimos com início a partir do 7º período, ocasião em que mais da metade das¹(os) discentes costumava eleger como ênfase a Avaliação Psicológica e optar pelo serviço-escola como campo de estágio, ainda que o perfil formativo das(os) supervisoras(es) não priorizasse a consolidação das práticas avaliativas no setor, que costumavam ser ofertadas de modo pontual, vinculadas à disciplinas específicas.

O serviço-escola de psicologia da Universidade Federal do Acre (Serpsi/Ufac) iniciou suas atividades no dia 10 de julho de 2017, funcionando em um espaço provisório e adaptado para tal. Ele dispunha de uma sala para coordenação, uma sala de atendimento

¹ Optou-se por adotar de maneira precípua a desinência de gênero no feminino, seguida pela desinência de gênero no masculino, em conformidade com as últimas publicações do Conselho Federal de Psicologia.

individual, uma sala para atividades em grupo e contava com uma psicóloga do quadro técnico administrativo da instituição, tendo como público-alvo a comunidade externa.

Para concorrer a uma vaga para atendimento no Serpsi era necessário que fosse realizada a inscrição, a qual previa o preenchimento de um formulário disponibilizado tanto na sala onde funcionava a coordenação do serviço, quanto no *site* institucional da universidade e, após inscrita(o), era preciso aguardar o contato para a realização do primeiro atendimento, o que ocorria preferencialmente por *e-mail*, pois o setor não contava com linha telefônica e, quando se fazia necessário, as(os) próprias(os) discentes usavam o dispositivo pessoal e arcavam com os custos das ligações.

No início de 2019 o Serpsi somava mais de trezentos inscritas(os) a espera por serem contempladas(os) com assistência psicológica, porém, quando contatadas(os), algumas(ns) não respondiam ao *e-mail* e outras(os) manifestavam interesse, mas não compareciam, o que tornava o tempo de estágio ocioso e a oferta de serviços prejudicada. O longo tempo transcorrido entre a inscrição e a chamada para a triagem, como regra superior a um ano, também favorecia com que muitas(os) das(os) inscritas(os) não fossem acessadas(os), seja por não apresentarem mais motivação para o atendimento, por mudança de telefone, *e-mail* ou de cidade. O modelo adotado, que previa triagem individual, mostrou-se ineficiente, colaborando para uma longa fila de espera e caracterizando o Serpsi como um serviço com vasta demanda, o que mobilizou a gestão e, também, as(os) estagiárias(os) a adotarem medidas a respeito.

A motivação para a transição a um novo modo de funcionamento partiu do contato com relatos de experiência similares que reuniram resultados positivos e foram compartilhados por profissionais da área. O primeiro modelo a subsidiar esta prática foi executado na clínica-escola da Universidade Católica de Goiás (Peres, 1997), onde se identificou um fila com 167 pessoas a espera por atendimento, entre as quais, algumas permaneciam aguardando por mais de cinco anos. Para a autora:

Perguntar quem são, de onde vêm, o que buscam, como vivem e quais são suas expectativas, é tarefa das clínicas-escola, que devem se transformar em espaços de questionamentos, da descoberta de novos saberes e de novas metodologias, a fim de que possam responder às suas demandas, desempenhando, afinal, um papel mais ativo na transformação da sociedade (Peres, 1997, p.64).

Até aquele momento percebemos que o Serpsi não conhecia o seu público-alvo, tampouco conseguia acessá-lo, mostrando-se por vezes inatingível para grande parte da população que procurava seus serviços. Como constata Peres (1997), esta dificuldade reflete não somente as limitações que são próprias à estrutura da instituição, mas a falta de maior compromisso com a realidade social em que se está inserida, o que pode ser enfrentado na sua experiência com o uso das triagens em grupo.

O segundo referencial que serviu de modelo a esta experiência é conduzido por Casella (2004) e visa a apresentação de estratégias em psicologia institucional, dentre as quais foi destacada a proposta de intervenção em contexto que exige atenção clínica com vasta demanda, dada a similaridade com o Serpsi neste aspecto

e a funcionalidade encontrada nas triagens, que operam como sociodiagnóstico à medida que levantam as possibilidades e limitações que viabilizam ou não o tratamento.

Para Casella (2004) importa saber não somente quem demanda atendimento, mas quem possui motivação e disponibilidade para receber assistência nos moldes ofertados pela instituição. O processo de seleção se torna necessário, por entender que nem todas as pessoas que buscam ajuda estão dispostas a um processo psicoterápico, cabendo à(ao) profissional de psicologia valer-se de diferentes recursos e formas de intervenção, podendo a triagem se caracterizar como uma forma de assistência propriamente dita neste primeiro contato. Nas palavras de Melo e Perfeito (2004, p.37) “o simples acolhimento já tem significado importante para muitos clientes [...], a expressão do sofrimento já proporciona alívio ou mesmo certa clareza em relação à situação vivida, criando condições para modificá-la”, o que faz das triagens psicológicas um recurso de grande valia para o grande público.

Em pesquisa às bases de dados Scielo e Lilacs com o descritor “triagem psicológica” foram encontrados 51 artigos publicados nos últimos cinco anos, porém, após uma análise dos resumos, apenas quatro se referiam à atividade de triagem psicológica. Nesta busca foi possível constatar que, mesmo quando ampliado o período que compreende as publicações, permanecem escassos os artigos científicos sobre triagem psicológica e rara a escrita de Peres (1997) que a aborda na modalidade em grupo, o que convoca maior divulgação sobre esta especificidade.

Em diálogo com os textos acerca das triagens psicológicas individuais, é possível dizer que as triagens grupais funcionam em similaridade como instrumento de acolhimento e avaliação que servem à efetivação dos encaminhamentos internos e externos às instituições, se configurando como um recurso semiestruturado de grande valia nesse contexto (Rocha, 2011). No caso das triagens grupais, se prevê a otimização desta prática para o acolhimento de um maior número de pessoas, o que favorece a ampliação da porta de entrada e produz efeitos terapêuticos concernentes ao método de ação grupal.

Não sendo uma atividade corrente relatada nos estudos publicados, os quais têm se concentrado na triagem individual (Cerioni; Herzberg, 2016a; Cerioni; Herzberg, 2016b; Herzberg; Chammas, 2009), considera-se relevante a divulgação dos resultados oriundos desta experiência, como forma de atualização do referencial disponível e resposta à lacuna que consta nas bases de dados acerca das triagens grupais. Logo, este trabalho tem como objetivo apresentar um relato descritivo da implementação das triagens grupais no Serpsi e compartilhar alguns dos desafios observados entre os meses de março e maio de 2019 para responder à sua vasta demanda.

MÉTODOS

Para a incorporação das triagens grupais, a coordenação do Serpsi realizou um planejamento interno no intuito de orientar todas(os) as(os) envolvidas(os) no processo. Esta etapa previa o cumprimento de reuniões, elaboração de planilhas para divisão das

atividades a cada semana, além do treinamento oferecido às(aos) estagiárias(os) para a condução da triagem grupal, pautado na leitura de bibliografias correspondentes (Bechelli; Santos, 2002; Bechelli; Santos, 2005, Casella, 2004; Peres, 1997). Diferente da experiência narrada por Peres (1997), em que o processo era conduzido por uma professora e uma estagiária, as triagens foram conduzidas por uma dupla de estagiárias(os), cabendo às(aos) professoras(es) realizarem o acompanhamento em supervisão.

Paralelo a isso foi agendada reunião com representantes das instituições que compõem a rede de saúde mental interna e externa à universidade, tais como: Centros de Atenção Psicossocial - CAPS-AD e CAPS Samaúma; Hospital de Saúde Mental do Acre (Hosmac); Hospital de Urgência e Emergência (Huerb); Serviços-Escolas de outras instituições de ensino superior; Serviço de Psicologia da Policlínica do território; e Serviços de psicologia internos à universidade, vinculados à Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (Proaes), à Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (Prodgep) e ao Colégio de Aplicação.

Embora não tenha sido possível contar com a participação de todas, esta iniciativa permitiu conhecer as especificidades e competências da maioria dos setores, bem como, a viabilidade de fluxo que poderia ser estabelecida com o Serpsi. Considerando que a triagem tem entre seus objetivos o melhor encaminhamento (Rocha, 2011), faz-se imprescindível o conhecimento da rede e a abertura de um canal de comunicação direta entre seus membros que possibilite atenção satisfatória, independente da porta de entrada usada pela pessoa atendida.

Para evitar a ampliação da fila de espera foi adotada exclusivamente a inscrição ao modo presencial, medida de emergência que extinguiu a inscrição via preenchimento de formulário *on-line*, não abolida a possibilidade de reconsiderar esta forma de inscrição em momento oportuno, quando superadas as limitações também estruturais que acometiam o setor, que contava unicamente com duas salas para atender o público. Sobre o formulário, ele foi criado pelo serviço e adotado deste a sua fundação. Nele consta espaço para informações a respeito da identificação pessoal, identificação da(o) responsável (no caso de crianças e adolescentes), disponibilidade de horário para atendimento, procedência do caso (se por busca espontânea ou encaminhamento) e a forma como tomou conhecimento do Serpsi.

Com um total de 17 estagiárias(os) atuando no Serpsi, as(os) discentes iniciaram o contato com as pessoas da fila de espera objetivando a confirmação de dez pessoas para participarem a cada grupo de triagem, previstos para ocorrerem numa frequência média de cinco vezes por semana. Entre as(os) responsáveis, havia um(a) encarregado(a) de manejar o grupo e outra(o) de fazer as anotações que serviram ao registro documental do serviço psicológico prestado e à avaliação de cada caso, com vistas ao melhor encaminhamento, seja este interno ou externo.

As triagens foram orientadas por um roteiro criado a partir do modelo proposto por Peres (1997). Ele previa a apresentação das(os) discentes responsáveis pela triagem e menção às(aos) supervisoras(es), a apresentação do Serpsi, seus objetivos, características, qualidade de queixas atendidas e público-alvo,

explicação sobre as propostas de psicoterapia, demais intervenções que vigoram no setor e formas de sofrimento condizentes com estes modelos terapêuticos, escuta das demandas e expectativas dos usuários sobre o serviço, seguida de devolutivas pontuais e encaminhamentos conforme detalhado a seguir:

1º Passo - Apresentação

Ao acolher as(os) participantes era feita a apresentação das(os) estagiárias(os), seus respectivos nomes, assim como de suas(eus) supervisoras(es) na qualidade de docentes responsáveis pelas atividades realizadas nesse momento formativo. A seguir, as(os) demais eram convidadas(os) a fazer igual dizendo seus nomes, pais ou responsáveis deveriam identificar também a criança ou a(o) adolescente que estavam representando. Como forma de compreender melhor como cada um chegou ali, elas(es) eram convidadas(os) também a relatar de que maneira se deu o encaminhamento (caso houvesse um) a um serviço de psicologia e como ficou sabendo especificamente do serviço-escola de psicologia da universidade em questão.

2º Passo - Aquecimento e integração

Após as apresentações pessoais, as(os) discentes passavam informações a respeito do Serpsi, sua função como parte estruturante da formação da(o) profissional psicóloga(o) ao aliar o processo de aprendizagem teórico com o prático, como espaço privilegiado para a vivência do tripé acadêmico: ensino, pesquisa e extensão. Fazia-se necessário elucidar também as características da triagem psicológica e seu objetivo, bem como, as características e objetivos de um

serviço-escola de psicologia e a importância desse momento para ponderar se as demandas trazidas por elas(es) poderiam ser atendidas neste setor ou se necessitariam de encaminhamento para outros dispositivos da rede de saúde mental, o que demandava uma explicação também de como funciona um processo psicoterápico. Questões de sigilo sobre conteúdos que poderiam surgir ali e o papel que cada estagiária(o) estava exercendo naquele grupo também eram abordados nesse momento.

3º Passo - Acolhimento da demanda

Feitas as explicações iniciais, o espaço era aberto para que as(os) participantes fizessem breves exposições elencando o motivo da queixa, descrição da preocupação ou sintomatologia, expectativas quanto ao atendimento que receberiam e disponibilidade de tempo que teriam para comparecer ao Serpsi. Apesar da fala por parte das(os) participantes nesse momento ser estimulada, era respeitada a vontade daquelas(es) que não desejavam expor esses conteúdos no grupo e defendido que isso não traria prejuízo no sentido de receber o acompanhamento ou não, mas que, a partir dos elementos trazidos por elas(es), as(os) estagiárias(os) teriam melhores condições de encaminhar o caso de forma adequada, tanto interna, quanto externamente. Se necessário, a questão do sigilo era reiterada junto às(aos) integrantes do grupo.

4º Passo - Fechamento e encaminhamento

Para o fechamento do grupo, as(os) participantes eram convidadas(os) a expressar pensamentos e sentimentos sobre a experiência de partilhar suas demandas e ter contato com as trazidas

pelas(os) outras(os) integrantes do grupo. As(os) estagiárias(os) eram orientadas(os) a fazer comentários interativos, dando ao grupo uma visão dos modelos de atendimento utilizados em cada situação. Ao final do grupo, eram realizados os encaminhamentos necessários, a depender da demanda e da disponibilidade de vaga, o caso poderia ser encaminhado para atendimento imediato, para um grupo operativo, para o grupo de espera ou para acompanhamento por outro dispositivo da rede de saúde mental.

5º Passo - Registro sistemático

Posteriormente ao grupo, as(os) estagiárias(os) ficavam responsáveis por concluir o registro sistemático do conteúdo emergente durante a triagem e encaminhamentos dela decorrentes. Deveriam preencher a ficha de triagem individual e a ficha de registro de atendimento de cada participante, seguindo as normas instituídas pela Resolução n. 001, de 2009, do Conselho Federal de Psicologia (CFP, 2009).

Sobre os grupos de espera mencionados anteriormente, embora não sejam o foco deste trabalho, são apontados como estratégia consequente à consolidação das triagens grupais (Peres, 1997) e ensejam um conhecimento mais aprofundado sobre a população, suas demandas e expectativas. Casella (2004, p.54) considera que “a técnica do grupo de espera é simples e visa facilitar ao máximo para o cliente o contato com o psicólogo”, possibilitando que este último esteja atualizado sobre a situação atual, não devendo se estender por um período superior a dois meses, até um encaminhamento efetivo.

Neste caso, para a comunidade externa, os grupos de espera precediam a avaliação psicológica, o atendimento psicoterápico individual ou em grupo, mas a sua frequência também poderia ser suprimida caso existisse vaga imediata no momento da triagem. A comunidade interna, por sua vez, não participava do acompanhamento de espera e se beneficiava do plantão psicológico e atendimento em grupo, geralmente voltado para a abordagem de temáticas comuns à vida universitária.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Entre os dias 8 de abril a 9 de maio de 2019, foram realizadas 22 triagens psicológicas no Serpsi, porém, muitas delas não chegaram a ocorrer no formato em grupo, dado o número reduzido de pessoas que compareceu. Quando posto em referência ao número de convidadas a comparecer, o quantitativo de pessoas que se apresentou ainda era baixo, mas não inviabilizou a prestação de serviços, que algumas vezes se deu no formato de triagem individual, pois o número de presentes impossibilitava a triagem grupal. Entre as queixas majoritárias identificadas durante as triagens é possível citar depressão, ideação suicida, somatizações, hiperatividade, com destaque para a ansiedade, cuja predominância aparece em ratificação ao estudo já realizado por Leite e Santos (2018) na mesma instituição.

Da grande demanda reprimida anunciada na apresentação deste trabalho, apenas 10% das(os) inscritas(os) respondeu ao chamamento do Serpsi em 2019, um percentual inferior ao levantado por Peres (1997) e que convoca a analisar outras variáveis que

acometeram este processo. Embora Casella (2004) discorra sobre o elevado número de desistências que se pode esperar durante o acolhimento da demanda em um serviço público, a transposição de uma proposta para um contexto diverso precisa de adaptações e revisões, de modo que os atravessamentos de conjuntura não sejam negligenciados.

Sobre isso, é possível considerar a particularidade que reside na demanda por serviços em psicologia, a qual nem sempre vem acompanhada de desejo, implicação e condições materiais para permanecer em atendimento, podendo ser afetada por questões externas, como uma condição econômica que inviabilize o uso de meios de transporte para a frequência semanal às sessões, e também questões internas, como a dificuldade para lidar com conteúdos que geram sofrimento.

Dentre os fatores que contribuíram para a baixa frequência, ainda é possível citar as falhas na comunicação, que apesar do uso da tecnologia, se mostrava incipiente no alcance de grupos sociais menos favorecidos e externos à universidade, os quais nem sempre acessam e-mail ou aplicativos de redes sociais. Em soma, observou-se que o comparecimento da população para atendimento era inversamente proporcional ao tempo de espera entre a inscrição e a triagem, ou seja, quanto maior o tempo de espera menor o índice de comparecimento, fato que desvelou o modelo deficitário das práticas em vigor.

Com o percentual de 10% que chegou ao Serpsi foi possível atender grande parte das(os) usuárias(os) que compareceram à triagem e necessitavam de assistência. Dentre aquelas(es) que

sustentaram o desejo em resposta ao chamamento do serviço no ano de 2019, constatou-se que a adesão ao acompanhamento individual foi superior ao observado nos semestres anteriores quando se verificou maior desistência.

Ademais, foram acolhidas(os) e encaminhadas(os) parte das(os) demandas das(dos) estudantes da UFAC, por representarem uma parcela significativa do público inscrito no serviço-escola, dentre elas(es), algumas(ns) não possuíam conhecimento do serviço de psicologia vinculado à Proaes, enquanto outras(os) já haviam tentado agendamento no referido setor, mas sem êxito até aquele momento. Dada a intensidade do sofrimento e urgência de intervenção identificada em muitos casos, adotou-se como estratégia o fortalecimento do plantão psicológico, que antes era uma atividade pontual e vinculada a um supervisor específico, e passou a ser uma prática implementada pelo Serpsi com adesão da comunidade universitária.

Chama atenção que, diferente da população com baixo nível cultural descrita por Casella (2004), para quem o grupo funcionaria como um tradutor das vivências comunitárias e fortalecimento dos seus membros, muitas(os) estudantes universitárias(os) recusaram-se a receber atendimento em grupo e compartilhavam de modo contundente do ideal de privacidade e individualidade próprio à classe média, pautado na privatização do sofrimento e na busca de alternativas individuais para enfrentá-lo (Fonseca, 2009). Isso passa a requerer não somente a oferta de serviços, mas a realização de atividades psicoeducativas, para que possam desconstruir alguns mitos sobre esta modalidade de intervenção.

É válido arrazoar que, desde 2009, a UFAC dispõe de serviços de psicologia voltados às(aos) estudantes. Tendo em vista o grande número de discentes da UFAC que preencheram o formulário on-line na expectativa de receber assistência do Serpsi, também foi sugerido que o serviço responsável vinculado à Proaes pudesse repensar o seu fluxo, pois o mesmo enfrentava problemática similar, decorrente do modelo clínico consultorial adotado e da vasta demanda de universitárias(os) que têm cada vez mais pleiteado atenção em saúde mental, o que requer diferentes frentes de intervenção, a exemplo da proposta desenvolvida por Ramos et al. (2018) na Universidade Federal do Espírito Santo.

Por outro lado, permaneceu represada a demanda por auxílio infanto-juvenil no Serpsi, em decorrência da indisponibilidade de muitas(os) estagiárias(os) para atendê-la, sob a alegação de não se sentirem preparadas(os) para tal, o que envolve fantasias que giram em torno deste tipo de serviço, por compreender o envolvimento dos pais ou responsáveis, o uso de recursos lúdicos e outras especificidades. Outra variável é que a grande maioria da demanda por avaliação psicológica dirigida ao Serpsi se referia a crianças, o que seria a oportunidade de explorar os conteúdos vinculados à ênfase elegida, mas acabava não ocorrendo dada a negativa das(os) estagiárias(os).

Tendo em vista o relato corrente de que muitos serviços públicos da capital acreana não contam com profissionais que atendam crianças e adolescentes, caberia questionar se não seria esta conjuntura de carência profissional um reflexo das trajetórias formativas e da escolha por não atender esta clientela durante a

graduação. Uma vez que a(o) acadêmica(o) se recusa a acompanhar terapeuticamente ou avaliar uma faixa etária por não se sentir preparada(o) para tal, é questionável se o seu preparo viria sem vivenciar esta experiência, podendo mostrar-se aberta(o) em outro momento, quando tiver alcançado o status de profissional.

Entre as(os) 17 estagiárias(os) vinculadas(os) ao setor, apenas quatro manifestaram disponibilidade em atender esta faixa-etária, o que gerou reflexões sobre o potencial da grade curricular ofertada nos três primeiros anos do curso para contemplar o ensino sobre a atenção e avaliação infantil, bem como, permitiu questionar a problemática gerada pela possibilidade de escolha entre as fichas de inscrição no serviço, conforme já revelado por De Lima *et al.* (2010, p.156):

[...] a norma institucional é de que os atendimentos obedeçam à ordem de chegada dos pacientes; porém os supervisores, na verdade, permitem que os estagiários escolham, a partir das fichas de triagem, os casos/clientes que se sentem em condição de atender. Isso faz, por exemplo, com que uma pessoa que esteja aguardando atendimento há um mês seja atendida antes de outra que já espera há mais tempo.

No caso do Serpsi, embora existisse a orientação para seguir a ordem da data de inscrição no serviço, esta acabava não sendo priorizada quando se consideravam as faixas-etárias, pois um adulto inscrito posteriormente a uma criança poderia receber atenção antes dela, se configurando como um prejuízo à(ao) usuária(o) do serviço e trazendo implicações éticas sobre a formação profissional.

Sem receber retorno para suas filhas e filhos, a maioria dos pais ou responsáveis não passou pela triagem, enquanto uma pequena parcela pode ser triada e, quando possível, atendida ou encaminhada para outras instituições da rede. Por outro lado, este foi o grupo que, quando chamado, melhor aderiu às triagens grupais e demonstrou a potencialidade desta técnica, sem nos levar a incorrer em uma defesa indiscriminada a respeito do seu uso.

De fato, os pais foram os primeiros a reconhecer na triagem grupal um espaço colaborativo para si e para seus filhos, devendo cada profissional atestar os atributos e limitações desta proposta junto ao seu público que, a exemplo da população universitária, pode recusar esta modalidade interventiva e exigir, como sugerido, uma aposta no trabalho de orientação que possa modificar paradigmas de assistência e preparar os sujeitos para os processos grupais nunca antes vivenciados.

Quanto aos grupos de espera, não se observou factual adesão a esta proposta. Para Casella (2004), os grupos de espera servem ao acompanhamento do caso e aprimoramento da avaliação iniciada na triagem, “permitindo a percepção de situações emergenciais que definam maior urgência” (p. 54), e até mesmo o engajamento no processo, cujo retorno permite supor o estabelecimento de vínculo com a instituição envolvida. Neste caso, ainda que agendado em dois turnos (matutino e vespertino), como uma forma de facilitar a frequência, o fato de ocorrerem em horário comercial foi um dos fatores que interferiu e certamente não corroborou para a assiduidade dos possíveis interessados, para além das resistências internas mencionadas anteriormente.

Em análise sobre esta não correspondência entre a prática relatada e a literatura adotada como referência, acredita-se ser pertinente considerar o fato de que, neste semestre, o público foi rapidamente absorvido pelos atendimentos individuais e grupais criados a partir das triagens. Ademais, as contingências do grupo de espera funcionam como uma espécie de seleção que permite diferenciar aqueles pacientes que irão aderir ao tratamento, daqueles que não possuem disponibilidade factual para um acompanhamento psicológico. Soma-se a isso a falta de interesse e o preconceito que ainda vigora sobre as práticas em grupo, observado tanto entre o público que chegava ao serviço quanto entre as(os) estagiárias(os), o que gera ponderação sobre as referências formativas que têm permanecido hegemônicas na universidade.

Embora se configure como ferramenta elementar, nem sempre consta como privilegiada no ensino e, por vezes, é possível identificar o baixo interesse dos discentes por este modelo interventivo, a exemplo do estudo empreendido por Costa *et al.* (2018), em que o estágio com grupos é optativo e na maioria das vezes não preenche o número reduzido de vagas ofertadas pelo curso. Não diferente, na realidade institucional em questão se observa a ausência de disciplinas que se dediquem aos processos grupais, ademais, é frequente a recusa discente para adotar práticas em grupos no estágio, associando-as exclusivamente com as atividades promovidas pela ênfase de psicologia social e políticas públicas e desvinculando-as da ênfase de avaliação psicológica. Por ironia, ao escolherem o serviço-escola como campo de estágio, independente da ênfase preferida, essas(es) alunas(os) elegem um contexto institucional que compõe uma política pública de

educação, o que por conseguinte exige maior aproximação entre as duas ênfases.

Dadas as características que são próprias à realidade institucional em questão, é possível afirmar que os resultados advindos dessa experiência permitiram ratificar, em parte, a proposta de Casella (2004) e Peres (1997), para quem os grupos de triagens são o recurso mais adequado em serviços com vasto público, ocasião em que se presume o necessário rompimento com o modelo de consultório da clínica tradicional. Neste caso, a adoção de triagens grupais possibilitou conhecer uma parcela das(os) usuárias(os) do Serpsi e explicar o que o serviço poderia oferecer, favorecendo a melhor condução das queixas apresentadas, de modo a não negligenciar o sofrimento, submetendo-as(os) a um longo período de espera até a prestação do serviço. Por outro lado, parte das pessoas que recorreram ao serviço em um primeiro momento não foram assistidas, seja pela impossibilidade de contatá-las, ou pela indisponibilidade manifestada para um processo de triagem em grupo.

Por fim, aquelas(es) estagiárias(os) que buscavam consolidar os aprendizados teóricos por meio da prática puderam experienciar tanto modos de intervenção grupais quanto individuais e desenvolver competências avaliativas por intermédio das triagens. Foi observado que, a exemplo do que salienta a literatura, mesmo quando desvinculada de um processo de avaliação mais complexo, a triagem exige atitude avaliativa e capacidade de síntese sobre a situação apresentada (Rocha, 2011), se configurando como uma competência importante a ser desenvolvida pelas(os) alunas(os),

que passaram a ter uma visão ampliada da rede de atenção em saúde mental interna e externa para a realização dos encaminhamentos quando se fizeram necessários, diferente de anos anteriores, em que as(os) mesmas(os) frequentavam o campo de estágio, mas não conseguiam colocar em prática os ensinamentos teóricos e técnicos acumulados durante a graduação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A maior inserção da psicologia nas políticas públicas ao longo dos últimos 30 anos favoreceu a democratização do acesso aos serviços que são fundados na ciência psicológica e contribuiu para o aumento da procura por assistência em saúde mental. A grande demanda por auxílio psicológico direcionada ao serviço-escola de psicologia da Universidade Federal do Acre e as limitações apresentadas pelo referido setor em acolhê-la exigiram uma atitude reflexiva sobre a acessibilidade do fluxograma de atendimento praticado no setor.

Voltado à comunidade externa, é possível questionar se o Serpsi, com todas as suas falhas estruturais, teria condições de atingir em larga escala seu público-alvo, e que atitudes podem ser tomadas a favorecer esta pretensão. Neste horizonte, consta como propósito a superação de restrições encontradas no desenvolvimento das atividades no Serpsi, o que compreende um pacto institucional para receber o público infanto-juvenil e a ampliação do seu espaço físico e da equipe de trabalho, de modo que sua oferta de serviços possa ser expandida para além do horário comercial, viabilizando maior acesso à classe trabalhadora.

A adoção de medidas de enfrentamento a uma forma de funcionamento faltante se configura como dever ético que deve orientar o serviço público e a formação discente que tem sido praticada na universidade, pois, para além das preferências individuais, existe o compromisso social da psicologia, cuja interlocução se apresenta em defesa à saúde pública como um direito constitucional que deve ser assegurado e, cuja eficiência e qualidade deve ser buscada. Entre as possibilidades arroladas aqui, considera-se válido o uso de novos dispositivos em saúde mental, acompanhados de estratégias eficazes de divulgação e parcerias institucionais capazes de otimizar o acesso da comunidade.

Acredita-se que tornar as práticas terapêuticas acessíveis a um maior número de pessoas é tornar-se condizente com o perfil da instituição e do público-alvo. Fortalecer os espaços de fala e escuta em saúde mental, para além da oferta de psicoterapia individual, é contribuir com a sua ampliação por meio de intervenções em situações que não configurem doença, possibilitando prevenir diferentes formas de adoecimento psíquico e desenvolver as potencialidades dos sujeitos envolvidos, considerando diferentes níveis de complexidade durante a prática formativa.

REFERÊNCIAS

BECHELLI, L. P. C.; SANTOS, M. A. Psicoterapia de grupo e considerações sobre o paciente como agente da própria mudança. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 10, n. 3, p. 383-391, Jun, 2002. Disponível em <www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692002000300012&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 29 abr. 2020.

BECHELLI, L. P. C.; SANTOS, M. A.. O terapeuta na psicoterapia de grupo. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 13, n. 2, p. 249-254, Abr. 2000. Disponível em <www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692005000200018&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 29 abr. 2020.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Resolução CFP n. 001/2009**: Dispõe sobre o registro documental decorrente da prestação de serviços psicológicos. Brasília: CFP. Brasília: DF, CFP, 2009. Disponível em <https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2009/04/resolucao2009_01.pdf>. Acesso em: 29 jun. 2020.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Carta de serviços sobre estágios e serviço-escola**, 2013. Disponível em <<http://site.cfp.org.br/publicacao/carta-de-servicos-sobre-estagios-e-servicos-escola/>>. Acesso em: 11 out. 2019.

CASELLA, M. **Estratégias em Psicologia Institucional**. 2. ed. São Paulo: Loyola, 2004.

CERIONI, R. A. N.; HERZBERG, E. Expectativas de pacientes acerca do atendimento psicológico em um serviço-escola: da escuta à adesão. **Psicol. cienc. prof.**, Brasília, v. 36, n. 3, p. 597-609, Set. 2016a. Disponível em <www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932016000300597&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 8 jul. 2020.

CERIONI, R. A. N.; HERZBERG, E.. Triagem psicológica: da escuta das expectativas à formulação do desejo. **Psicol. teor. prat.**, São Paulo, v. 18, n. 3, p. 19-29, dez. 2016b. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-36872016000300002&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 12 maio 2020.

COSTA, J. T.; SILVA, F. S.; SILVEIRA, C. A. B. As práticas grupais e a atuação do psicólogo: intervenções em grupo no estágio de processos grupais. **Vínculo**, São Paulo, v. 15, n. 2, p. 57-81, 2018. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1806-24902018000200005&lng=es&nrm=iso>. Acesso em: 29 abr. 2020.

LIMA, V. A. A. *et al.* Clínica-Escola: um olhar da Psicologia Institucional sobre o Serviço de Psicologia Aplicada da UNIR. **Mnemosine**, v. 6, n. 2, 2010. Disponível em <www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/mnemosine/article/view/41507>. Acesso em: 29 abr. 2020.

EWALD, A. P. *et al.* Contemporaneidade e sofrimento psíquico: relações entre modos de vida e demandas psicoterapêuticas. **Psicol Argum**, v. 30, n. 68, p. 119-29, Jan-Mar 2012. Disponível em <<https://periodicos.pucpr.br/index.php/psicologiaargumento/article/view/20271>>. Acesso em: 29 abr. 2020.

FONSECA, J. G. T. O cultivo de si e o individualismo. **Estud. pesqui. psicol.**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 2, set. 2009. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1808-42812009000200005&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 18/05/20.

HERZBERG, E.; CHAMMAS, D. Triagem estendida: serviço oferecido por uma clínica-escola de psicologia. **Paidéia**, Ribeirão Preto, v. 19, n. 42, p. 107-114, 2009. Disponível em <www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-863X2009000100013&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 5 jul. 2020.

LEITE, K. C.; SANTOS, M. L. G. S.. **Plantão psicológico na Amazônia Sul Ocidental**: A demanda acadêmica em um serviço-

escola de psicologia [trabalho de conclusão de curso]. Rio Branco: Universidade Federal do Acre, 2018.

MELO, S. A.; PERFEITO, H. C. C. S. Características da população infantil atendida em triagem no período de 2000 a 2002 numa clínica-escola. **Estud. psicol.**, Campinas, v. 23, n. 3, p. 239-249, Set. 2006. Disponível em: <www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-166X2006000300003&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 8 jul. 2020.

PERES, V. L. A. Triagem psicológica grupal: procedimento e resultados obtidos com lista de espera de crianças, adolescentes e adultos, em uma clínica-escola de psicologia. **Paidéia**, Ribeirão Preto, n. 12-13, p. 63-76, 1997. Disponível em <www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-863X1997000100006&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 29 abr. 2020.

PORTO, M. A Intervenção em Psicologia em uma Universidade na Amazônia Sul Ocidental. **Psicol. cienc. prof.**, Brasília, v. 37, n. 4, p. 897-908, dez. 2017. Disponível em <www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932017000400897&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 18 maio 2020.

RAMOS, F. P. Intervenções psicológicas com universitários em serviços de apoio ao estudante. **Rev. bras. orientac. prof.**, Florianópolis, v. 19, n. 2, p. 221-232, dez. 2018. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-33902018000200010&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 12 maio 2020.

ROCHA, M. C. Plantão psicológico e triagem: aproximações e distanciamentos. **Rev. Nufen**, São Paulo, v. 3, n. 1, p. 119-134, 2011. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2175-25912011000100007&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 29 abr. 2020.