

**CARACTERIZAÇÃO DA CLIENTELA E DOS SERVIÇOS
JUNTO AO CENTRO DE ESTUDOS, ASSESSORIA E
ORIENTAÇÃO EDUCATIVA "DANTE MOREIRA LEITE" -
CEAO - UNESP - ARARAQUARA
(NO PERÍODO DE 1981 A 1994)¹**

ANA MARIA LOGATTI TOSITTO²

EDNA MARIA MARTURANO³

VALMIR DOTTA⁴

MARIA CECÍLIA SAMBRANO VIEIRA⁵

INTRODUÇÃO

A assistência psicológica, bem como as diversas áreas da Saúde Mental, têm sofrido transformações nos últimos anos, tanto a nível internacional como nacional. Parece que tanto a psicologia como as demais áreas da saúde mental têm reconhecido a necessidade de rever seu modelo tradicional orientado para a avaliação individual e atuação psicoterapêutica em consultórios particulares para ações de maior amplitude social, de âmbito comunitário em

¹ Projeto de Pesquisa de Mestrado em andamento junto ao Programa de Pós-Graduação em Saúde Mental da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo.

² Psicóloga do CEAO/Faculdade de Ciências e Letras/Unesp - Araraquara e mestranda junto ao Programa de Pós-Graduação em Saúde Mental - Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto/Universidade de São Paulo.

³ Orientadora do Projeto e Professora do Departamento de Neurologia, Psiquiatria e Psicologia Médica, Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto/Universidade de São Paulo.

⁴ Gerente do Polo Computacional da Faculdade de Ciências e Letras/Unesp-Araraquara.

⁵ Assistente Social do CEAO/Faculdade de Ciências e Letras/Unesp - Araraquara.

função do reconhecimento da necessidade da população sócio-economicamente menos favorecida, da natureza e disseminação de suas problemáticas. (Arcaro 1991)

Esta mudança de direcionamento envolveu a elaboração de inúmeros programas de atuação e gerou extensa discussão sobre diversas questões dela decorrentes como: papel, formação e treinamento do profissional; possibilidades de prestação de serviços, necessidade de um enfoque a nível social de avaliação e pesquisa com respeito às estratégias de atuação implementadas.

No Brasil, certos autores observaram a necessidade de uma formação profissional mais ampla, a nível de abranger a comunidade envolvendo alternativas à assistência tradicional e maior familiaridade de atuação junto a populações de baixa renda (Arcaro, 1991). Também há preocupação com um maior conhecimento sobre características de populações mais carentes (Figueiró, 1993).

Em relação à saúde mental, surgiram novas propostas de assistência, decorrentes de tentativas de reformulação do serviço público de assistência à saúde, que começaram a ocorrer no final da década de 70 (Figueiró, 1993). Tais propostas são, em grande parte, coerentes com as formuladas pelos serviços de saúde mental norte-americanos e com preocupações da psicologia nacional em voltar-se para o nível comunitário (Arcaro, 1991). Entre outros pontos, enfatizam a necessidade fundamental e preponderante de atuação multiprofissional e incentivo à pesquisa, visando a um maior conhecimento sobre os distúrbios apresentados pela população e ao aperfeiçoamento dos métodos de atuação.

Assim, as políticas de saúde no país têm-se direcionado a programas de atuação em saúde mental com a criação de ambulatórios de atendimento com diversos profissionais da área atuando conjuntamente. Tem sido observado que modelos de atuação da saúde mental parecem não estar definidos, seja na área de prevenção, seja na de remediação (Figueiró, 1993).

Estudos brasileiros (Figueiró, 1993; Santos, 1990; Arcaro, 1991) têm destacado que um conhecimento mais profundo de alguns aspectos da população que é atendida e uma caracterização do funcionamento dos serviços podem evidenciar necessidades psicossociais da clientela e grau de efetividade

dos serviços para planejamento de ações. As propostas existentes têm sido baseadas nos conhecimentos adquiridos da experiência clínica.

Assim, têm sido realizadas pesquisas nesta área (Figueiró, 1993; Santos, 1990; Arcaro, 1991; Marturano, Linhares e Parreira, 1993; Marturano, Magna e Murtha, 1993) com objetivo de caracterizar a demanda que busca atendimento na área de psicologia do serviço público e das clínicas-escola.

Podemos observar que os trabalhos de pesquisa em saúde mental na área de caracterização da clientela e avaliação de serviços têm crescido em nossa realidade, salientando a importância dos mesmos por fornecerem subsídios ao planejamento e à organização do trabalho em relação a modelos de atuação adequados às necessidades da clientela, por proporcionarem aos profissionais que atuam informações a respeito dos problemas da clientela e permitirem reflexões sobre sua prática.

Considerando a importância deste tipo de trabalho nas instituições que prestam atendimento na área de saúde mental é que se iniciaram algumas reflexões a respeito da possibilidade de realização de um trabalho na Unidade Auxiliar - Centro de Estudos, Assessoria e Orientação Educativa "Dante Moreira Leite" - CEAO/UNESP/Câmpus de Araraquara.

O presente estudo deriva do interesse em contribuir junto a este Centro no sentido de realizar um levantamento sobre a clientela atendida nos últimos treze anos, bem como uma caracterização dos serviços prestados nas suas diversas áreas de atuação. A pesquisa tem como objetivo básico caracterizar a clientela e os serviços com suas variações ao longo dos anos a partir de 1981, quando ocorreu a contratação da assistente social na equipe técnica, até 1994. Espera-se que o trabalho possa contribuir para o planejamento de ações visando ao cumprimento das metas do CEAO junto à comunidade.

PROCEDIMENTO

O trabalho foi planejado em três etapas: (1) elaboração do instrumento de coleta de dados; (2) levantamento da documentação disponível na instituição; (3) coleta de dados propriamente dita e análise dos dados. Na primeira etapa, já concluída, elaborou-se um protocolo e definiu-se o sistema de

classes para organização dos dados. Este protocolo consiste em uma ficha de caracterização da clientela e dos Serviços do CEAO, conforme Quadro 1

Quadro 1

FICHA DE CARACTERIZAÇÃO DA CLIENTELA E DOS SERVIÇOS NO CEAO

Número de Inscrição: Sexo: Idade: Data de Nascimento:

Data de Inscrição: Residência:

Escolaridade: Constituição Familiar:

Idade do Pai: Estado Civil: Escolaridade:

Ocupação do Pai:

Idade da Mãe: Escolaridade: Ocupação:

Encaminhado por: Encaminhado para:

Código do motivo da consulta:

Motivo da consulta:

Data do primeiro atendimento: Data do último atendimento:

Atendimentos Realizados (MESES)

Código	Duração	Sessões	Faltas	
				1. Serviço Social
				2. Psicologia
				3. Pedagogia
				4. Fonoaudiologia
				5. Terapia Ocupacional
				6. Projetos
				7. Estimulação
				8. Outros

Encerramento do Caso:

1. Alta 2. Abandono 3. Encaminhamento Externo 4. Desistência após inscrição
5. Em Atendimento 6. Atendimento não Implementado
7. Desistência após encaminhamento interno

Na segunda etapa foram consultados, no arquivo do serviço social, fichas de inscrição/anamnese/matricula/prontuário/triagem e assessoria referentes aos clientes inscritos no período estudado.

Quanto à terceira etapa, foi realizada a coleta de dados, já concluída, utilizando-se um programa na linguagem clipper 5.0 e uma análise parcial dos dados através do programa Epi info para cálculo de frequência e percentual.

RESULTADOS PARCIAIS E COMENTÁRIOS

No período de 1981 a 1994 ocorreram 806 inscrições, verificando-se maior procura por clientes do sexo masculino (55%). Com relação à idade, a faixa de procura variou entre um e 18 anos, com maior incidência nas faixas de 7 a 10 (38%), 3 a 6 (21%) e 14 a 18 (16%). Em correspondência com esses dados, o nível de escolaridade mais freqüente foi o de 1ª - 2ª série (27%) seguido pelo da pré- escola (14%) e segundo grau incompleto (15%).

Quanto ao motivo de procura, foram identificadas 40 classes de problemas ou solicitações. Uma análise preliminar indicou maior porcentagem de solicitações associadas a dificuldade escolar (21%), problema de comportamento externalizado (19%), problema funcional (18%) e problema de comportamento internalizado (7%). Houve também pedidos de atendimento vinculados à orientação vocacional (10%).

Quanto ao relacionamento da clientela com os serviços oferecidos pelo CEAO, verificou-se que 68% dos clientes absorvidos para atendimento passaram pelo serviço social, 39% pela psicologia, 17% pela fonoaudiologia, 7% pela pedagogia e 3% pela terapia ocupacional.

A análise de resolução do atendimento indicou 42% de altas, 17% de abandonos, 13% de desistências e 11% de encaminhamentos a outros serviços da comunidade. Em apenas 3% dos casos o atendimento não foi implementado.

O levantamento parcial permite algumas considerações a respeito da clientela e dos serviços prestados à comunidade pelo CEAO ao longo dos últimos 14 anos. Em primeiro lugar, parece que a atual composição da equipe é adequada à demanda, incluindo profissionais das áreas de pedagogia,

fonaudiologia e a terapia ocupacional junto com especialidades mais tradicionais como o serviço social e a psicologia.

A análise dos motivos de procura do atendimento mostrou alta incidência de problemas escolares e de fala, justificando a presença desses profissionais na equipe.

Indicadores indiretos de qualidade do atendimento podem ser apontados; a proporção de desligamentos por alta clínica é superior ao relatado na literatura enquanto as desistências e abandonos ocorrem em menor proporção (Sirls, 1990; Marturano, Degani, Alves e Miranda, 1994). Além disso, a maioria dos atendimentos indicados no CEAO foram efetivamente implementados.

O trabalho terá continuidade com o cruzamento de variáveis da clientela e do atendimento.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARCARO, N.T. (1991). Investigação de aspectos da clientela e sistema de atendimento de um ambulatório de saúde mental. *Psicologia - USP*, São Paulo, 2 (1/2), 49-63.
- FIGUEIRÓ, M.B. (1993). Análise da demanda infantil de um centro de saúde: subsídios para a implantação de um programa de trabalho para a Área de Psicologia. *Dissertação de Mestrado* - Universidade Federal de São Carlos.
- LINHARES, M.B.M.; PARREIRA, V.L.C.; MARTURANO, A.C.; SANT'ANNA, S.C. (1993). Caracterização dos motivos da procura de atendimento infantil em um Serviço de Psicopedagogia Clínica. *Medicina*, vol. 26, nº. 2, 148-160.
- MARTURANO, E.M.; DEGANI, I.C.; ALVES, C.X.; MIRANDA, C.C. (1993). Abandono do Atendimento Psicopedagógico em um Ambulatório de Psicologia Infantil ligado à Universidade. *Medicina*, vol. 26, nº. 2, 127-144.
- MARTURANO, E.M.; LINHARES, M.B.M.; PARREIRA, V.L.C. (1993). Problemas emocionais e comportamentais associados a dificuldades na aprendizagem escolar. *Medicina*, vol. 26, nº. 2, 161-175.
- MARTURANO, E.M.; MAGNA, J.M.; MURTHA, P.C. (1993). Procura de atendimento psicológico para crianças com dificuldades escolares: um perfil da clientela. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, Brasília, vol.9, nº. 1, 207-226.
- SIRLES, E.A. (1990). Dropout from intake, diagnostics, and treatment. *Community Mental Journal*, vol. 26, nº. 4, 345-360.

ANTOS, M.A. (1990). Caracterização da clientela de uma clínica psicológica da Prefeitura de São Paulo. *Arquivos Brasileiros de Psicologia*, 42 (2), 79-94.