



**UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO DELTA  
DO PARNAÍBA**

**PLANO DE GESTÃO DE  
RISCOS: SERVIÇO ESCOLA  
DE PSICOLOGIA**

UFDPAr

**PARNAÍBA, 2022**

## **ROL DE RESPONSÁVEIS**

Rafael Lopes Maia

**Coordenador Técnico do Serviço Escola de Psicologia (SEP):**

## SUMÁRIO

<b>ROL DE RESPONSÁVEIS.....</b>	<b>2</b>
<b>APRESENTAÇÃO DO SETOR.....</b>	<b>4</b>
<b>OBJETIVOS E METAS.....</b>	<b>7</b>
<b>ESTRATÉGIA E DESEMPENHO DO SETOR (ESTRUTURAL E ORÇAMENTÁRIA)</b> <b>.....</b>	<b>8</b>
<b>DIAGNÓSTICO DO SETOR.....</b>	<b>13</b>
<b>ANÁLISE DE SWOT.....</b>	<b>13</b>
<b>MAPA ESTRATÉGICO.....</b>	<b>14</b>
<b>RESULTADOS.....</b>	<b>17</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>21</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>25</b>

## APRESENTAÇÃO DO SETOR

De acordo com o Projeto Político-pedagógico do curso de graduação em Psicologia, o “Serviço Escola de Psicologia – SEP objetiva complementar a formação profissional dos alunos do Curso de Psicologia, oportunizando-lhes o exercício dos fundamentos teóricos adquiridos ao longo do processo ensino-aprendizagem, a partir do desenvolvimento de atividades voltadas para a prevenção de problemas de natureza psicológica e a intervenção em problemas já instalados, servindo à comunidade interna e externa. Procura responder à necessidade de integração entre a teoria e a prática na formação do psicólogo.”

As atividades do SEP são desenvolvidas através de projetos – norteados pelas áreas de atuação do corpo docente do curso tendo como finalidade primordial o ensino dos alunos do Curso de Psicologia desta instituição, promovendo à integração entre a teoria e a prática na formação do psicólogo, bem como a prestação de serviço psicológico à comunidade. Em um contexto mais amplo, podemos afirmar que o serviço devolve à população, na forma de prestação de serviços, parte do que foi gasto através do pagamento dos impostos indiretos.

O SEP oferece experiência prática nas várias áreas de atuação do psicólogo, buscando inclusive, abrir e ampliar novos campos de atuação, além de estimular a reflexão crítica e contribuir para o debate sobre a demarcação dos campos de trabalho e a identidade do profissional psicólogo. Os alunos são inseridos nas atividades do serviço ao longo do curso, acompanhando os professores em pesquisas e/ou trabalhos desenvolvidos por estes docentes e através de práticas realizadas nas disciplinas. O atendimento direto à comunidade é feito durante os estágios supervisionados, que são atividades de formação programadas e diretamente acompanhadas por membros do corpo docente da instituição. Tais atividades procuram assegurar a consolidação e articulação das competências estabelecidas.

Atualmente o SEP conta com um coordenador técnico, uma técnica e um coordenador pedagógico, psicólogos que coordenem o setor, dois atendentes, dois estagiários fixos, uma auxiliar de serviços gerais e nove supervisores que orientam os alunos enquanto estagiários rotativos (média de 72 por semestre). Tais discentes atuam a partir de uma visão ampliada da saúde, realizando procedimentos de avaliação psicológica, de intervenção terapêutica e demais estratégias clínicas de forma integrada por meio de ações de caráter preventivo e de promoção de saúde.

Os usuários que procuram o SEP são encaminhados pela família, por Instituições públicas ou privadas, por profissionais da comunidade, assim como por outras áreas de atuação (Fisioterapia, Fonoaudiologia, Serviço Social, entre outros), ou, ainda, e com mais frequência, por busca espontânea. Ademais, podem ser atendidos tanto de forma individual, por meio dos plantões psicológicos e acompanhamento psicoterápico longitudinal, quanto grupal.

De acordo com o Regulamento do Serviço Escola de Psicologia – SEP, as atividades do setor dividem-se em quatro níveis, em concordância com as áreas de atuação do corpo docente do Curso de Psicologia UFDPAr/CMRV:

- I – Prestação de serviços à comunidade da UFDPAr;
- II – Prestação de serviços à população em geral;
- III – Prestação de serviços a grupos comunitários;
- IV – Prestação de serviços a outras instituições.

As atividades desenvolvidas procuram atender as exigências para a formação do psicólogo em uma visão integrada e em conformidade com as competências e habilidades que o curso objetiva desenvolver nos alunos; bem como procuram atender as demandas de atendimento psicológico da sociedade a que servem. As atividades são realizadas tanto no ambiente do próprio SEP (internas) como em outras instituições (externas).

As atividades internas envolvem: atendimento psicológico por parte dos alunos/estagiários, através de estudo e acompanhamento de casos, planejamentos operacionais de intervenção, assim como supervisões, grupos de estudos, seminários, palestras, desenvolvimento de pesquisas e projetos de extensão, triagens, psicoterapias e psicodiagnósticos.

As atividades externas incluem: intervenções psicossociais desenvolvidas em forma de atendimento, estudo, acompanhamento de casos e assessorias em escolas, empresas, hospitais, fóruns, presídios, delegacias e instituições filantrópicas de atendimentos a população em situação de vulnerabilidade social.

Vale frisar que as atividades de prestação de serviço à comunidade, proporcionam ao aluno o exercício profissional e sua instrumentalização para o desempenho em práticas de intervenção psicológica nas diversas modalidades de atendimentos.

**Estrutura física do SEP:**

10	Salas de atendimentos
01	Sala de supervisão
01	Sala de grupo
01	Sala de avaliação
01	Sala de síntese
01	Sala para arquivamento de testes psicológicos
02	Salas para as coordenações
01	Almoxarifado/arquivo
01	Depósito para material de limpeza
02	Banheiros

*Fonte: Elaborado pelo SEP*

## **OBJETIVOS E METAS**

### **ACADÊMICOS**

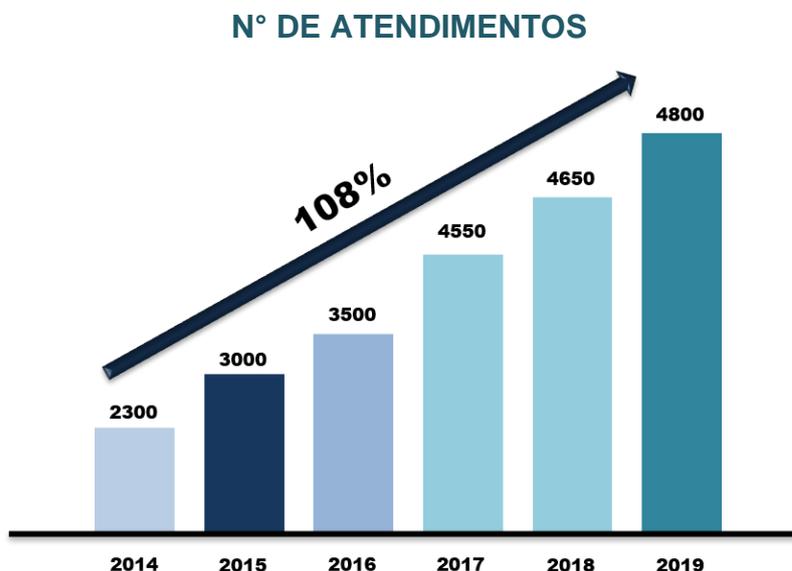
- Complementar a formação profissional dos alunos do Curso de Psicologia;
- Responder à necessidade de integração entre a teoria e a prática na formação do psicólogo;
- Estimular a reflexão crítica, contribuindo para o debate sobre a demarcação dos campos de trabalho e a identidade do profissional psicólogo.

### **COMUNITÁRIOS**

- Desenvolver atividades voltadas para a prevenção de problemas de natureza psicológica e intervir em problemas psicológicos já instalados;
- Devolver à população, na forma de prestação de serviços, parte do que foi gasto através do pagamento dos impostos indiretos.

## ESTRATÉGIA E DESEMPENHO DO SETOR (ESTRUTURAL E ORÇAMENTÁRIA)

No último sexênio o Serviço Escola de psicologia teve um aumento de 108% no número de atendimentos prestados, como pode-se observar no gráfico abaixo:



Fonte: Elaborado pelo SEP.

Em consonância com o aumento do número de atendimentos, houve também o aumento da procura pelo serviço, o que ocasionou o crescimento da Lista de Espera, como mostra a tabela seguinte. Vale salientar que a atual lista (2022) teve um aumento significativo, quando comparada à de 2019, devido à redução de atendimento ao público provocado pela pandemia.

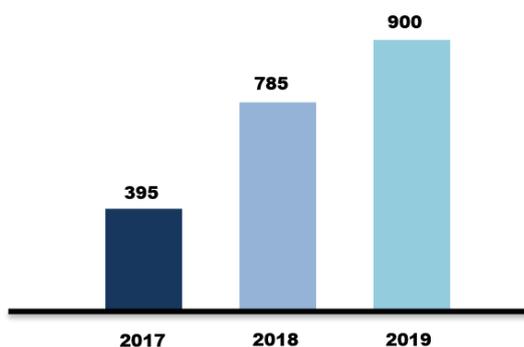


Fonte: Elaborado pelo SEP.

Uma das modalidades de atendimento ofertadas pelo serviço são os plantões psicológicos, que promovem atendimento imediato à comunidade auxiliando assim na redução da extensa lista de espera. Dessa forma, observou-se um aumento de plantões realizados em consonância com o aumento da procura pelo serviço, como demonstram os dados a seguir:

### Nº DE PLANTÕES PSICOLÓGICOS

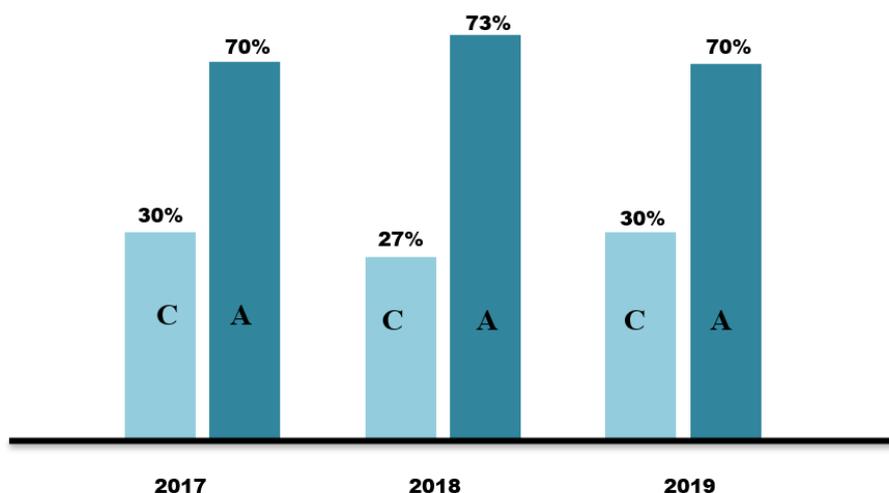
- 2018 (↑ 98 %)
- 2019 (↑ 15% )



Fonte: Elaborado pelo SEP.

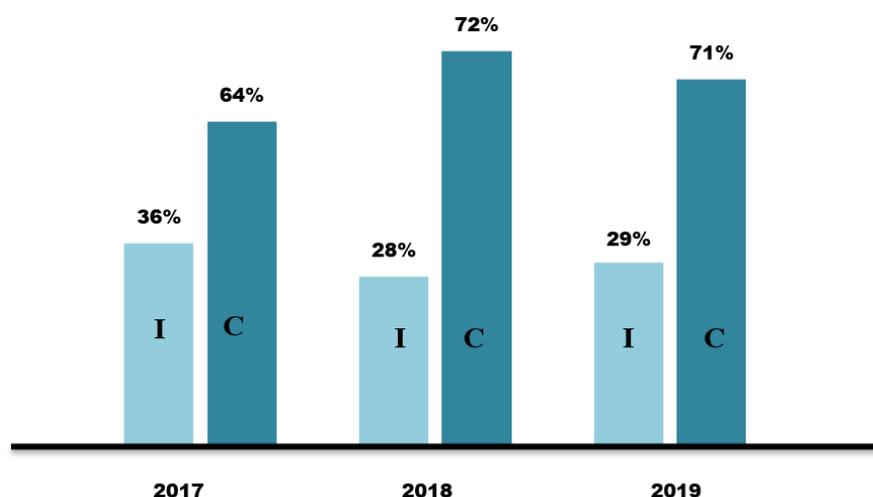
Ao realizar um levantamento de dados acerca do público atendido pelo SEP nos anos de 2017, 2018 e 2019 foi possível descrever o perfil predominante dos usuários, especialmente no que diz respeito a faixa etária e a existência ou não de vínculo com a Universidade (alunos ou funcionários), como pode-se ver nos gráficos seguintes:

### CRIANÇAS X ADULTOS



Fonte: Elaborado pelo SEP.

## ATENDIMENTO AO PÚBLICO INTERNO X ATENDIMENTO A COMUNIDADE GERAL



Fonte: Elaborado pelo SEP.

Dentre os dados apresentados é importante destacar os números relacionados ao ano de 2019, onde conseguiu-se atingir nossa capacidade máxima de atendimento, com 800 pessoas sendo acompanhadas pelo serviço. Tal fato apresenta um impacto ainda mais significativo quando se leva em consideração que esse tipo de serviço tem como características singulares o **ACOMPANHAMENTO LONGITUDINAL** e, em consequência, a **BAIXA ROTATIVIDADE DE USUÁRIOS**.

### 2019 – 800 PESSOAS

PLANTÃO



400

ATENDIMENTO INDIVIDUAL E  
EM GRUPAL



400

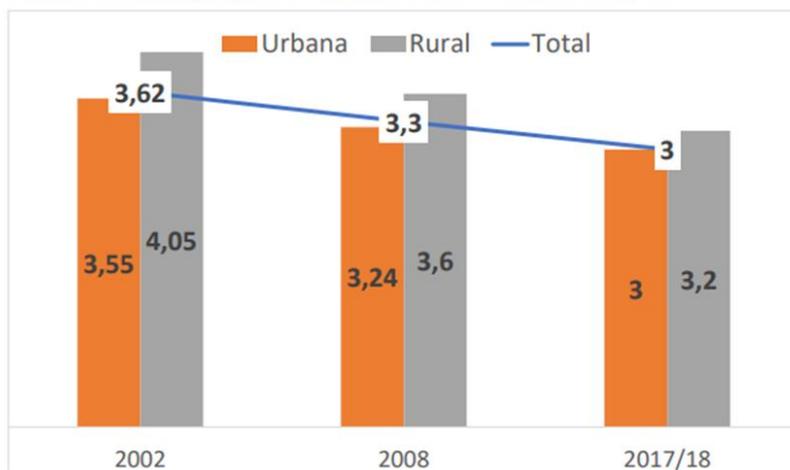
Fonte: Elaborado pelo SEP.

Esse número torna-se ainda mais representativo quando se considera os benefícios indiretos (familiares, sociais e etc.) que a melhora psicológica dessas pessoas pode causar. Dito isso, e levando-se em consideração os dados do IBGE sobre O TAMANHO MÉDIO DA FAMÍLIA, o número de pessoas beneficiadas

indiretamente pelo serviço no ano de 2019 chega a 1600, resultando em um impacto total de 2400 pessoas por ano (800 diretamente e 1600 indiretamente).

### IMPACTO DAS AÇÕES DO SERVIÇO

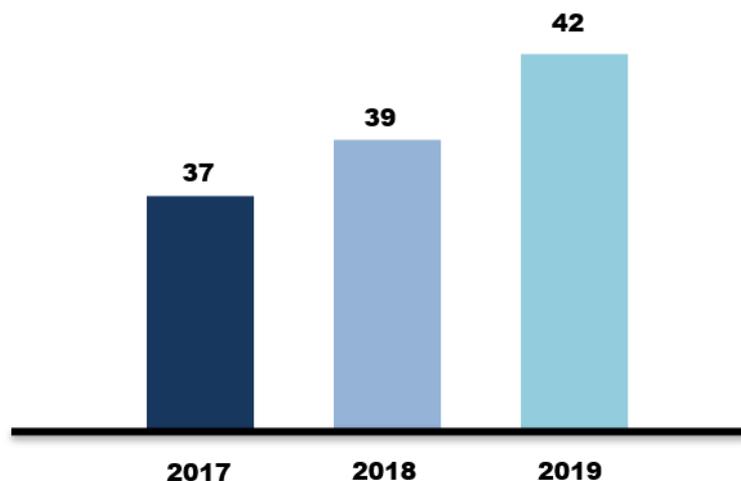
Gráfico 3 - Tamanho médio da família - Brasil – 2002 a 2017/18



Fonte: Elaborado a partir de dados do IBGE. Pesquisa de Orçamento Familiar, IBGE, 2019.

Ainda em relação ao levantamento de dados, encontrou-se números significativos no que diz respeito a demandas de ideação suicida e/ou tentativa de suicídio, como pode-se visualizar no gráfico abaixo:

### Nº DE PESSOAS ATENDIDAS NO SEP QUE TENTARAM SUICÍDIO OU TIVERAM PENSAMENTOS SUICIDAS:

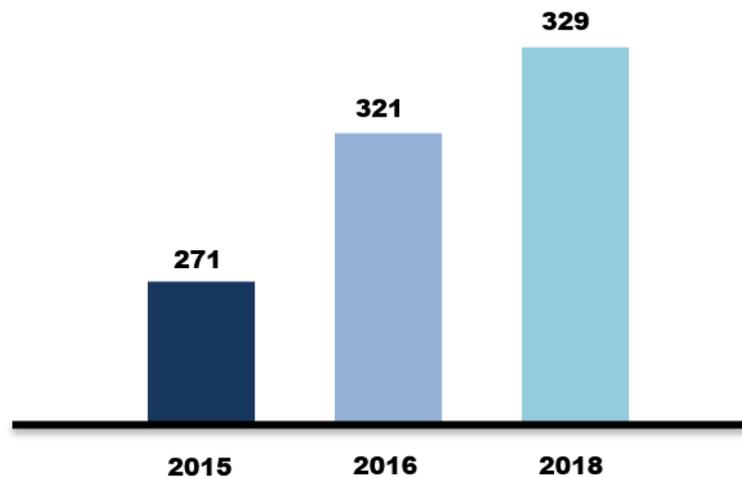


Fonte: Elaborado pelo SEP.

Além disso, vale destacar que o aumento de ideação suicida e/ou tentativa de suicídio ao longo dos anos corrobora com os dados estaduais, uma vez que segundo

a Secretaria Estadual da Saúde Mental, no Piauí o número de casos é crescente, como mostra-se a seguir:

## SUICÍDIOS NO ESTADO DO PI



Por fim, vale mencionar que durante os anos de 2020 e 2021, devido à necessidade de manter as medidas sanitárias de enfrentamento à COVID-19 e de contenção da propagação do novo coronavírus, o Serviço Escola de Psicologia precisou passar por adaptações, funcionando com número reduzido de atendimentos presenciais (50% online e 50% presenciais), fato que fez com que o serviço reduzisse o número de atendimentos para 1.250 nesse período. No momento, o mesmo encontra-se retornando 100% dos atendimentos na modalidade presencial e organizando as demandas oriundas da pandemia.

## DIAGNÓSTICO DO SETOR

Os dados da presente análise foram elaborados através das seguintes ferramentas de gestão: Análise de SWOT e Mapeamento Estratégico. Tais instrumentos auxiliaram na detecção e sistematização das fraquezas e potencialidades do setor, bem como na elaboração de estratégias capazes de projetar melhores resultados em um futuro próximo.

### ANÁLISE DE SWOT



Fonte: Elaborado pelo SEP.

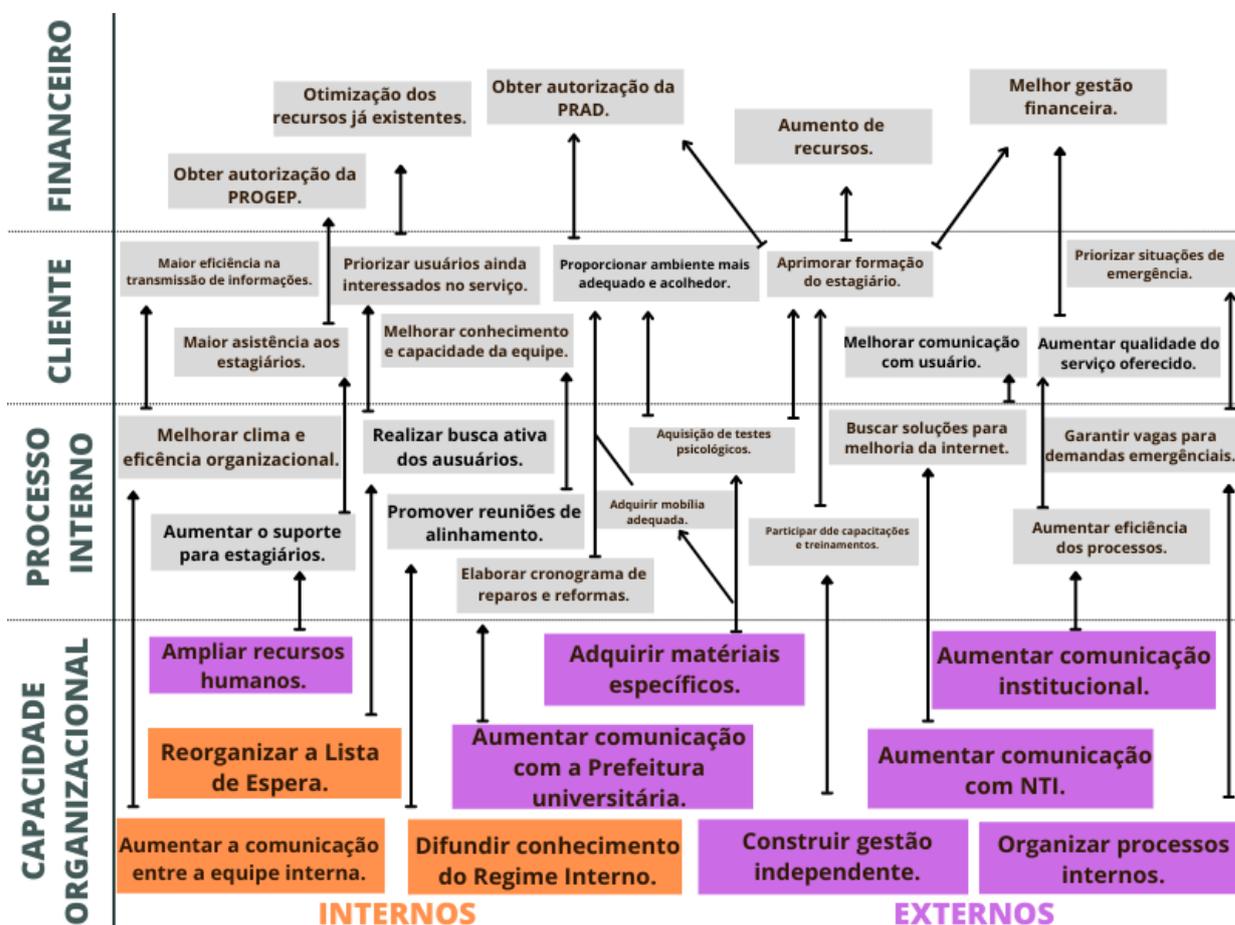
Através da Análise de SWOT, foi possível verificar quais características e eventos internos ou externos são capazes de afetar de modo positivo ou negativo a execução dos processos do setor.

Internamente, verificou-se que o SEP apresenta diversos pontos fortes, tais como: Equipe bem treinada, número de salas suficiente para os atendimentos, tempo

diário de funcionamento do serviço, diversidade teórica das supervisões, sistematização dos processos internos, engajamento dos estagiários rotativos, ciência da missão e dos valores do setor, amplo impacto na sociedade e uma boa capacidade de respostas às urgências. Também foram observados diversos pontos fracos, a seguir: Ruídos comunicacionais, demanda superior a capacidade instalada e baixo conhecimento do Regimento Interno.

Externamente, ou seja, eventos que não estão diretamente sob a governabilidade do SEP, verificou-se muitas oportunidades, à exemplo: Localização do Serviço, a disponibilidade de bolsistas e a possibilidade de parcerias externas; bem como muitas possíveis ameaças: Falha na comunicação institucional, problemas com a conexão da internet, dificuldade na aquisição de materiais específicos, demora em solucionar problemas infraestruturais, transição UFPI-UFDPar, encaminhamento de demandas emergenciais e escassez de recursos humanos.

## MAPA ESTRATÉGICO



Fonte: Elaborado pelo SEP.

Essa ferramenta possibilitou estabelecer uma conexão entre os mais diversos eventos, abrindo caminho para uma visão mais ampla acerca do contexto no qual o serviço está imerso. Os cenários traçados pelo mapa evidenciam características centrais, que devem ser potencializadas ou corrigidas no desenvolvimento de estratégias mais eficazes. O mapa apresenta 04 campos distintos, porém interdependentes: Capacidade Organizacional, Processos internos, Cliente e Financeiro.

A Capacidade Organizacional corresponde as estratégias que uma organização utiliza para solucionar problemas e realizar a efetividade máxima do seu trabalho. Diante disso, detectou-se internamente, a necessidade de Reorganizar a Lista de Espera do SEP, aumentar a comunicação entre a equipe interna bem como difundir conhecimentos acerca do Regimento Interno do setor; Externamente, foram listados eventos como adquirir materiais específicos, ampliar recursos humanos, aumentar a comunicação com a Prefeitura Universitária e o Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI), construir gestão independente, organizar processos internos e aumentar a comunicação institucional.

O Processo Interno diz respeito as atividades realizadas pela equipe para solucionar as demandas emergentes do setor. Dessa forma, após análise, constatou-se que no SEP precisam ser realizados os seguintes eventos: aumentar suporte para estagiários, melhorar clima organizacional, elaborar um cronograma de reparos e reformas, promover reuniões de alinhamento, realizar busca ativa dos usuários, adquirir mobília adequada e testes psicológicos, participar de capacitações e treinamentos, buscar soluções para melhoria da internet, aumentar eficiência dos processos e garantir vagas para demandas emergenciais.

As ações alocadas no Processo Interno impactam os eventos do campo dos Clientes, que no SEP correspondem aos usuários (pacientes) e aos estagiários. Cabe aqui arrolar os principais impactos recebidos pelos usuários: maior assistência aos estagiários, maior eficiência na transmissão de informações, melhoria no conhecimento e capacidade da equipe, priorização de usuários ainda interessados no serviço, aprimoramento na formação dos estagiários, possibilidade de um ambiente mais adequado e acolhedor, maior comunicação com usuário, priorização de situações emergenciais e conseqüentemente, aumento na qualidade do serviço.

O campo Financeiro aparece como o evento-destino do caminho das ações, tendo como característica primordial a ligação direta ou indireta com todos os

processos da administração pública. Aqui, três pontos ligados ao SEP ganham destaque: a necessidade de autorização da Pró-reitora de Administração e Recursos Humanos (PRAD) para compras específicas, a dependência do aumento de recursos da UFDPAr para otimizar processos e a melhoria da gestão financeira.

## RESULTADOS

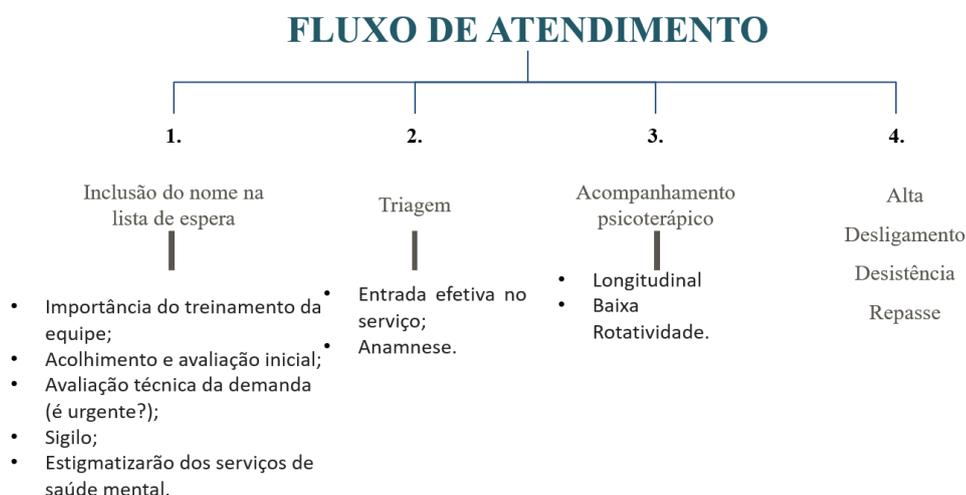
Conforme já mencionado, os instrumentos possibilitaram a detecção das fraquezas e potencialidades do setor, cabendo a descrição dos achados identificados. Na Análise de SWOT, observou-se que o setor apresenta, internamente, diversos pontos fortes, com destaque para 03 características que compõe a espinha dorsal do cotidiano do SEP:

### 1. Equipe bem treinada:

Experiências anteriores de trabalho, treinamentos específicos, o contato permanente com as atualizações e recomendações do Conselho Federal de Psicologia, além do manejo permanente de casos complexos, fizeram com que a equipe desenvolvesse ampla expertise nos mais diversos setores do serviço. Destaque para a recepção, responsável pelo acolhimento e triagem iniciais das demandas.

### 2. Sistematização dos processos internos:

Trabalho iniciado em 2014, objetivando consolidar as normas e rotinas dentro do serviço. O material gerado por cada atendimento (sínteses, testes aplicados, laudos, etc.) necessita, por exigência do Conselho Federal de Psicologia, passar por uma série de procedimentos (assinaturas, arquivamentos e etc.). Ainda, é de fundamental importância que cada colaborador tenha conhecimento prévio do fluxo de atendimento do serviço.



Fonte: Elaborado pelo SEP.

### **3. Engajamento dos estagiários rotativos:**

Processo iniciado em 2022, o desenvolvimento de um ciclo de apresentações acerca das normas e dos dados alcançados pelo serviço teve como objetivo a conscientização dos estagiários de que eles fazem parte da equipe e de que são atores fundamentais na construção dos processos do SEP.

Ainda, internamente, também aparecem pontos fracos, cabendo frisar aqueles com maior capacidade de impactar o serviço:

### **4. Ruídos comunicacionais:**

O excesso de informações e de situações que exigem decisões imediatas fazem com que ocorram ruídos comunicacionais. Assim, decisões tomadas por parte da equipe, muitas vezes não são eficazmente repassadas para os demais membros, fato que tem gerado duplicidade de ações ou até mesmo divergência de condutas.

### **5. Demanda superior a capacidade instalada:**

Entre 2014 e 2019, observou-se o aumento de 108% no número de atendimentos do serviço (salto de 2.300, em 2014, para quase 5.000, em 2019). Este fato fez com que o SEP ficasse mais conhecido e, conseqüentemente, fosse mais procurado. Como reflexo houve, também, um aumento expressivo do número de pessoas na fila de espera (salto de 350, em 2014, para 1.600, em 2021)

Externamente, oportunidades e ameaças também foram encontradas. Dentre as primeiras, vale descrever a que, se fortalecida, teria impacto imediato no serviço:

### **1. Fortalecimento de parcerias externas:**

Levando-se em conta o número médio de estagiários por semestre (72), em 2019, portanto antes da crise sanitária que assolou o mundo, o SEP atingiu sua capacidade máxima de atendimentos (5.000). No entanto, levando-se em consideração o número de salas do serviço, observou-se a possibilidade de trabalhar com pelo menos o dobro desse quantitativo (10 mil atendimentos). Tal constatação vem incentivando o desenvolvimento de novas parcerias, objetivando a otimização da utilização do espaço público. A título de exemplo, pode-se citar a cessão de salas para o Serviço de Atendimento as Vítimas de Violência Sexual (SAVIS).

# REAL CAPACIDADE DE ATENDIMENTO DO SERVIÇO

**CAPACIDADE INSTALADA**



10 mil atendimentos

**ATENDIMENTOS REALIZADOS**



5 mil atendimentos

*Fonte: Elaborado pelo SEP.*

Dentre as ameaças, merecem relevo as que necessitam de resolução a curto prazo e que estão intimamente ligadas ao cotidiano do SEP:

## **1. Demora em solucionar problemas infraestruturais:**

As especificidades estruturais do SEP dão ao segmento de reparos e reformas um caráter primordial, sendo este capaz de paralisar o fluxo daquele setor, no momento em que salas de atendimento ficam interditadas devido ao ar-condicionado estar quebrado ou mesmo a porta da área de atendimentos (utilizada para isolamento acústico) precisar permanecer aberta por estar quebrada. Em um serviço de grande fluxo e que trabalha com sigilo das informações, a agilidade em tais reparos torna-se fundamental.

Ressalta-se que todas alterações realizadas nas dependências do SEP objetivam melhorias das condições de atendimento através da adequação e humanização dos espaços, fato que é de fundamental importância para o desenvolvimento dos serviços dessa natureza.

## **2. Problemas com a conexão da Internet:**

Não é um problema específico do SEP, mas do Campus de uma maneira geral. Já houve uma tentativa anterior de resolução, através da instalação de um roteador específico para o setor. No entanto, com o retorno das atividades presenciais e o consequente aumento de pessoas no Campus, os estagiários têm tido dificuldades para realizar atendimentos online devido à instabilidade da conexão.

### **3. Dificuldade na aquisição de materiais específicos:**

O setor necessita de alguns materiais específicos, tais como testes psicológicos e mobília apropriada. Os testes psicológicos são de suma importância para o desenvolvimento de atividades do SEP. Material de uso exclusivo do psicólogo, os testes garantem uma assistência de qualidade à comunidade e aos estudantes da UFDPAr, além de auxiliarem na formação dos estagiários, que utilizam os mesmos para estudos e pesquisas nas disciplinas de Técnicas de Exames Psicológicos II e Técnicas de Exames Psicológicos III.

No que se refere a mobília, cabe um breve preâmbulo acerca do tema: as pessoas que buscam o serviço de Psicologia encontram-se bastante fragilizadas e necessitam ser bem acolhidas no espaço em que vão buscar ajuda. As variáveis relacionadas ao acolhimento vão além de aspectos inerentes aos colaboradores do serviço, tais como atenção e empatia, se estendendo para características ambientais, como tipo de mobília, disposição dos móveis e silêncio do ambiente. Nesse sentido, em anos anteriores, foram realizadas solicitações para substituição da mobília das salas, mas tais tentativas não obtiveram êxito.

### **4. Encaminhamentos de demandas emergenciais:**

Existe um aumento significativo do número de encaminhamentos de outros pontos da rede de atenção à saúde e do sistema judiciário, com solicitações de documentos para composição de processos (laudos, declarações e etc.). Tal realidade precisa ser avaliada, principalmente quando se leva em conta o caráter de ensino-aprendizagem do SEP, bem como a velocidade de resposta que tais situações exigem (tentativas de suicídio, por exemplo).

### **5. Escassez de recursos humanos:**

Atualmente o SEP conta com apenas 02 técnicos-psicólogos, que acumulam funções administrativas e supervisão de campo dos estagiários, fato que prejudica no atendimento psicológico dos discentes. Ressalta-se que esse acompanhamento é de suma importância para a formação profissional do graduando em psicologia.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nos dados apresentados, elaborou-se um conjunto de estratégias projetando a melhoria dos resultados do serviço e o aumento da eficiência dos processos.

Em relação aos problemas do ambiente interno, elaborou-se as seguintes estratégias:

### **1. Ruídos comunicacionais:**

Aqui, a estratégia é a criação de espaços e instrumentos para troca de informações. A ideia é adotar como prática a realização de uma reunião mensal de equipe. Além disso, faz-se necessário a criação de um “Caderno do SEP”, onde serão registrados todos os fatos considerados de extrema importância para o bom funcionamento do serviço, tais como: procedimentos em casos de urgências e repasses não usuais, entradas de pacientes urgentes que não estavam na lista de espera e todas as ocorrências as quais todos os membros da equipe necessitam estar cientes. Outra medida a ser adotada é a criação de um grupo de WhatsApp com os membros da equipe. Essas estratégias são de adoção imediata.

### **2. Demanda superior a capacidade instalada:**

O aumento expressivo do número de pessoas na fila de espera é muito superior a capacidade de atendimento do serviço, fato que exige a adoção de medidas imediatas. Enquanto a quantidade de parcerias externas não consegue suprir tais demandas, a estratégia adotada será a criação de uma lista com o número limitado de interessados, que leve em conta a capacidade de atendimento do SEP (400 pessoas em atendimentos longitudinais e 400 pessoas em plantões psicológicos). Assim, a lista será automaticamente encerrada a cada semestre no momento em que esse número for atingido. Situações emergenciais terão suporte no plantão psicológico.

Em relação às ameaças do ambiente externo, elaborou-se as seguintes estratégias:

### **1. Demora em solucionar problemas infraestruturais:**

Conforme já mencionado, a ampla estrutura física do SEP, o grande fluxo de pessoas, as especificidades estruturais – como a necessidade de isolamento acústico das salas e a presença de área restrita para atendimentos –, bem como a necessidade constante de manutenção, são características que tornam fundamental o fortalecimento da parceria com a Prefeitura Universitária do Campus. Dito isso, acredita-se que a adoção de um “Cronograma de Vistoria”, com datas previamente determinadas (02 dias por mês, por exemplo), onde serão realizados os pequenos reparos necessários para o bom funcionamento do serviço, seria uma estratégia com resultados significativos para a manutenção da qualidade dos atendimentos do SEP.

Dentro desse contexto, será imediata a solicitação de agendamento de reunião entre o SEP e a Prefeitura Universitária, no intuito de propor a construção de um cronograma de vistoria específico para o setor.

## **2. Problemas com a conexão da Internet:**

Em 2020 e 2021, devido a necessidade de manter as medidas sanitárias de enfrentamento à COVID-19 e de contenção da propagação do novo corona vírus, o Serviço Escola de Psicologia funcionou com número reduzido de atendimentos presenciais, adotando a modalidade online para atendimentos psicológicos (50% de atendimentos online e 50% de atendimentos presenciais). Enquanto o número de alunos no Campus ainda permanecia reduzido, os estagiários do SEP conseguiam realizar os atendimentos virtuais com qualidade (internet não caia e a imagem permanecia nítida), fato que não é mais possível na atualidade, conforme já mencionado. Diante do exposto, será imediata a solicitação de agendamento de reunião entre o SEP e o Núcleo de tecnologia e informação (NTI), objetivando propor a realização de um estudo técnico que possa verificar a possibilidade de melhoria da internet do setor.

## **3. Dificuldade na aquisição de materiais específicos:**

No que se refere a aquisição de materiais específicos, o setor tem se deparado com inúmeras dificuldades, principalmente relacionadas aos trâmites de aquisição desses materiais, a seguir: os testes psicológicos são vendidos por empresas exclusivas, fato que exige uma série de procedimentos diferenciados no processo de compra (apresentação de carta de exclusividade por parte da empresa, solicitação de dispensa de licitação, para citar alguns exemplos); a solicitação de mobília específica

já foi feita em anos anteriores e recusada pela gestão, por impossibilidade orçamentária ou não compreensão da real importância de tal aquisição. Nunca é demais salientar que o serviço de psicologia tem, literalmente, salvado vidas (120 pessoas que tentaram ou tiveram ideias suicidas foram atendidas de 2017 à 2019); e, que diante desse quadro, qualquer aquisição que seja capaz de melhorar a qualidade dos atendimentos é bem-vinda. Assim, a coordenação do SEP, agendou para o mês de agosto uma reunião com os responsáveis pelo setor de compras da Pró-reitora de Administração e Recursos Humanos (PRAD).

Este encontro tem por objetivo 1) Discorrer acerca da importância dessas aquisições para o serviço e 2) Propor o estabelecimento de momentos sistemáticos para discussões técnicas sobre as etapas necessárias (e seus respectivos processos) para aquisição desses materiais.

#### **4. Encaminhamentos de demandas emergenciais:**

Já foi mencionado a existência de encaminhamentos de pacientes em situação de urgência por outros pontos da rede de atenção à saúde e do sistema judiciário; e a equipe do SEP se solidariza com essa realidade, por ter consciência da dificuldade de acessar os serviços de saúde mental, geralmente caros e escassos. (Dados da Organização Pan-Americana de Saúde nos revelam que menos da metade das pessoas no mundo afetadas por depressão recebem tratamento). No entanto, é importante salientar que todo e qualquer serviço tem uma capacidade de atendimento limitada e que nem sempre é possível emitir uma resposta na velocidade que as emergências psicológicas exigem.

Para além disso, é oportuno salientar que um dos objetivos primeiros do SEP se relaciona à necessidade de integração entre a teoria e a prática na formação do psicólogo; ou seja, o serviço é um espaço de formação, e, portanto, nem sempre capaz de responder às demandas complexas que a ele se apresentam. Com isso em mente, é necessário que uma ampla discussão com a equipe de cada ponto da rede supracitado seja iniciada, objetivando expor essa realidade e a existência ou não de vagas para tais demandas.

Assim, um cronograma de visitas institucionais será construído pela equipe do SEP, o mais rápido possível. Inicialmente, serão visitadas as 04 instituições que mais encaminham casos de urgência, a seguir: Centro de Especialidade em Saúde, Delegacia da mulher, Núcleo Interprofissional de adoção e Tribunal de Justiça. A linha

central dos encontros com essas instituições, é que possa ocorrer uma verificação da real possibilidade de atendimento da urgência antes da realização do encaminhamento. Ou, ainda, que, caso ocorra um encaminhamento que o serviço não consiga absorver, o caso não terá uma resposta imediata, sendo atendido assim que possível. Tais encontros e discussões, aparentemente simples e corriqueiros, podem esconder detalhes entre a vida e a morte.

#### **5. Escassez de recursos humanos:**

Identificou-se a necessidade de contratação de mais 02 técnicos-psicólogos, especificamente para realização de atendimentos psicológicos dos estagiários do serviço, bem como dos demais servidores do Campus. O mais brevemente possível, será encaminhada uma solicitação formal para análise da Pró-reitora de Gestão de Pessoa (PROGEP).

## REFERÊNCIAS

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Pesquisa de orçamento familiar. IBGE, 2019.

OPAS – Organização Pan-Americana da Saúde. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/topicos/depressao>

SESAPI - Secretaria Estadual de Saúde do Piauí.

Serviço Escola de Psicologia (SEP) do CMRV.