ACOLHIMENTO NA CLÍNICA-ESCOLA: O CUIDADO POSSÍVEL DURANTE A ESPERA POR ATENDIMENTO PSICOLÓGICO

Adrielly Carolini de Souza, Ana Clara Bacarin Moreira, Beatriz Moura Accorsi, Júlia Morais de Mesquita e Juliana Castaldi Rennó, Christiana Villela de Andrade Strauss e Elisabete Cristina Carnio Beltrame.

Universidade do Vale do Paraíba/Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento, Avenida Shishima Hifumi, 2911, Urbanova - 12244-000 - São José dos Campos-SP, Brasil, adriellycarolini@hotmail.com, bacarinana05@gmail.com, beatriz.accorsi@hotmail.com, juliamoraisdm@gmail.com, juliana2006.castaldi@gmail.com, christiana.strauss@univap.br e beteccbeltrame@univap.br.

Resumo

O projeto de extensão “Acolhimento Pré-atendimento” teve como objetivo acolher pessoas que aguardavam atendimento na lista de espera do Serviço-Escola de Psicologia Aplicada (SEPA) na Universidade do Vale da Paraíba, localizada em São José dos Campos- SP, clínica-escola que oferece atendimentos psicológicos gratuitos à comunidade. Diante da alta demanda e do tempo de espera, o projeto buscou reduzir possíveis sentimentos de frustração e abandono, além de manter o vínculo dos pacientes com o serviço. Foram realizadas entrevistas presenciais para acolhimento, atualização de dados sociodemográficos e levantamento das principais queixas, contribuindo para encaminhamentos mais assertivos aos estagiários. O projeto também divulgou serviços oferecidos por outros cursos da Univap, como Odontologia, Nutrição, Enfermagem e Veterinária, por meio de um QR Code com as informações. O material foi disponibilizado no SEPA, no bloco da Faculdade de Educação e Artes e nas redes sociais do curso de Psicologia. Por fim, os dados coletados foram encaminhados ao SEPA para auxiliar os estagiários em futuros atendimentos.

Palavras-chave: Acolhimento Psicológico. Clínica-escola de Psicologia. Projeto de extensão universitária.

Área do Conhecimento: Psicologia clínica e da saúde.

Introdução

A busca por atendimento psicológico em serviços-escola constitui uma importante possibilidade de acesso aos cuidados em saúde mental, sobretudo por oferecer à comunidade atendimentos gratuitos ou a custos reduzidos. Entretanto, a elevada procura por esses serviços frequentemente ultrapassa sua capacidade de atendimento imediato, ocasionando a formação de listas de espera e prolongando o intervalo entre a procura por ajuda e o início da psicoterapia (Guarienti; Martins, 2021).

Esse período de espera não deve ser compreendido apenas como uma questão administrativa, uma vez que o sujeito que procura um serviço psicológico já apresenta uma demanda por cuidado. O prolongamento da espera pode contribuir para o enfraquecimento do vínculo com a instituição e para a desistência antes mesmo do início do acompanhamento, evidenciando a necessidade de estratégias que favoreçam a aproximação entre os usuários e o serviço durante esse intervalo (Rocha; Reis; Teixeira, 2023).

Nesse contexto, o acolhimento anterior ao início da psicoterapia apresenta-se como uma possibilidade de transformar o período de espera em um primeiro espaço de escuta e aproximação. A escuta ativa pressupõe não apenas receber aquilo que é dito, mas buscar compreender os fatos e sentimentos comunicados pelo indivíduo, favorecendo uma relação pautada na atenção, empatia e respeito (Rogers; Farson, 1957). Em um serviço-escola, esse contato também possibilita conhecer as demandas dos usuários, atualizar informações relevantes e contribuir para a organização dos futuros atendimentos.

Diante disso, o presente artigo tem como objetivo apresentar e discutir a experiência do projeto de extensão Acolhimento Pré-Atendimento (APA), desenvolvido com usuários adultos da lista de espera do Serviço-Escola de Psicologia Aplicada (SEPA) da Universidade do Vale do Paraíba (Univap), analisando as possibilidades do acolhimento e da escuta qualificada como estratégias de cuidado e manutenção do vínculo durante o período que antecede o atendimento psicológico.

Metodologia

O presente projeto foi desenvolvido a partir de uma abordagem qualitativa, caracterizando-se como um relato de experiência decorrente de uma atividade de extensão universitária e intervenção profissional em Psicologia, realizada junto ao Serviço-Escola de Psicologia (SEPA). A atividade teve como objetivo realizar o acolhimento inicial de adultos em lista de espera para atendimento psicológico, possibilitando a escuta de suas demandas, orientações sobre o funcionamento do serviço e coleta de informações para futuro atendimento psicológico na clínica. Por se tratar de relato de experiência vinculado à extensão e à intervenção profissional, sem identificação dos participantes ou coleta de dados para fins de pesquisa, o projeto dispensa submissão ao Comitê de Ética em Pesquisa, conforme o Art. 1º, inciso V, da Resolução CNS nº 510/2016 (Brasil, 2016). As atividades foram realizadas de forma voluntária, respeitando o sigilo, os limites individuais e a construção de um espaço seguro e acolhedor.

Para organização do processo, foi elaborada uma planilha digital no *Google Planilhas*, contendo abas destinadas ao controle dos contatos, organização da agenda, acompanhamento da disponibilidade da equipe, roteiro de abordagem telefônica e registro das informações necessárias ao acolhimento. Inicialmente, eram identificados os adultos que aguardavam atendimento e verificada a disponibilidade de horários para participação do acolhimento. O contato era realizado por telefone, seguindo o roteiro previamente elaborado, no qual o responsável se identificava, apresentava o SEPA, verificava a disponibilidade do indivíduo para conversar e explicava os objetivos do acolhimento. A participação era voluntária, sendo respeitada a decisão de realizar ou não o atendimento, bem como a possibilidade de agendamento em outro momento.

Após a concordância, realizava-se uma entrevista individual fundamentada na escuta ativa e qualificada, no respeito, no não julgamento e no sigilo. Embora orientada por um roteiro, a entrevista não era conduzida de forma rígida, permitindo perguntas complementares conforme as particularidades de cada situação. Eram exploradas questões relacionadas à demanda psicológica, ao contexto das dificuldades, às expectativas quanto ao atendimento e às condições para continuidade do acompanhamento. Os participantes eram incentivados a apresentar espontaneamente suas principais dificuldades, preocupações e expectativas, sendo valorizados como sujeitos ativos do processo e reconhecidos em suas próprias narrativas e necessidades. Essa prática esteve alinhada à perspectiva dialógica de Freire (1996), que compreende o diálogo como elemento fundamental para uma relação baseada no respeito e na valorização da experiência do indivíduo.

Durante o acolhimento, também eram fornecidas orientações sobre o funcionamento do SEPA, as modalidades de atendimento, os procedimentos para continuidade do acompanhamento e os próximos passos. Quando pertinente, eram apresentadas informações sobre a universidade e o espaço físico da instituição, contribuindo para a familiarização com o ambiente. Ao final, as informações necessárias à organização do fluxo eram registradas na planilha e, conforme a demanda identificada e a disponibilidade de atendimento, os participantes eram encaminhados aos estagiários responsáveis pelo acompanhamento psicológico, favorecendo a continuidade do processo e uma transição adequada entre o acolhimento inicial e o atendimento.

Resultados

Os resultados demonstram que o projeto alcançou os objetivos propostos de acolhimento, aproximação e fortalecimento do vínculo entre os usuários e o Serviço-escola. Durante o projeto, o grupo realizou contato com os pacientes adultos presentes na lista de espera do serviço e realizou, em média, cinco tentativas de contato por paciente. Ao todo, a lista era composta por 81 pessoas, das quais 17 participaram das entrevistas presenciais de acolhimento, sendo 16 mulheres e 1 homem. Além disso, 11 pacientes agendaram entrevista, mas não compareceram, 10 já haviam iniciado atendimento psicológico e, portanto, foram retirados da lista de espera, 9 desistiram do atendimento, 6 apresentaram

número incorreto ou inativo e 28 não atenderam às tentativas de contato. Esses dados evidenciam tanto a importância do contato ativo com os usuários quanto os desafios encontrados na manutenção e atualização das listas de espera dos serviços de saúde.

Ademais, as entrevistas presenciais possibilitaram acolhimento inicial, escuta qualificada e levantamento de informações relevantes sobre os participantes. As entrevistas possibilitaram a coleta de dados referentes à principal queixa psicológica, bairro de residência, disponibilidade de horário e meio pelo qual tomaram conhecimento do serviço. Dentre as queixas mais recorrentes destacaram-se ansiedade, questões familiares, agressividade, impulsividade, raiva, pânico, abuso e depressão, além de relatos relacionados à baixa autoestima, solidão, rejeição, dificuldade de expressão, relacionamentos, arrependimento, descontrole, desatenção, traumas, dor e busca de sentido. Em relação ao território, observou-se predominância de participantes residentes na Zona Sul de São José dos Campos, seguida pelas Zonas Leste, Norte e Oeste. Quanto à forma de conhecimento do SEPA, a maioria dos entrevistados relatou ter chegado ao serviço por indicação de amigos ou familiares, seguida por indicação de alunos ou funcionários da Univap, além de encaminhamentos realizados por outras instituições, profissionais e buscas pela internet. Todas as informações coletadas foram organizadas em um documento único, que fora impresso e disponibilizado aos estagiários que ficaram responsáveis pelos atendimentos, contribuindo para maior conhecimento prévio sobre o perfil e as demandas dos pacientes.

Além do acolhimento psicológico inicial, o projeto também promoveu a divulgação dos serviços oferecidos à comunidade pela Univap. Para isso, foram realizados contatos com as 10 coordenações de diferentes cursos da universidade a fim de reunir informações sobre os atendimentos disponibilizados à população. Com base nesse levantamento, foi elaborado um material informativo contendo contatos, horários de funcionamento, orientações de acesso e valores dos serviços oferecidos. Como estratégia para facilitar a consulta, foi desenvolvido um QR Code direcionando ao material em formato digital, posteriormente disponibilizado em local de destaque no SEPA para acesso de estudantes, pacientes e demais usuários.

De modo geral, os resultados indicam que o projeto contribuiu para a aproximação entre os usuários e o serviço-escola, proporcionando uma primeira escuta antes do início da psicoterapia e favorecendo encaminhamentos mais adequados às demandas apresentadas. Além disso, a iniciativa possibilitou uma compreensão mais ampla do perfil da população atendida e das principais demandas que chegam ao SEPA, oferecendo elementos para a organização dos atendimentos e para o planejamento de futuras ações de acolhimento. O projeto também proporcionou experiências práticas significativas para a formação acadêmica das estudantes envolvidas, ampliando conhecimentos relacionados à escuta clínica, ao acolhimento institucional e ao trabalho em equipe no contexto da Psicologia, além de aproximar as estudantes da realidade da prática profissional.

Discussão

Os resultados obtidos durante a realização do projeto “Acolhimento Pré-atendimento” evidenciaram a importância de estabelecer contato com os usuários do Serviço-Escola de Psicologia Aplicada (SEPA) durante o período de espera pelo atendimento psicológico. Dos 81 pacientes adultos que compunham a lista de espera, 17 participaram das entrevistas presenciais. Entre os demais, foram identificadas diferentes situações: 11 não compareceram à entrevista agendada, 10 já haviam iniciado atendimento, 9 desistiram, 6 apresentaram números incorretos ou inativos e 28 não atenderam às tentativas de contato. Esses dados demonstram que a lista de espera é dinâmica e que a situação dos usuários pode se modificar durante o período que antecede o atendimento.

A quantidade de pessoas que não foi localizada ou que desistiu também evidencia o desafio de manter o vínculo com os usuários durante a espera. Embora os resultados não permitam afirmar que o APA tenha reduzido a evasão, eles apontam para a importância de estratégias de contato e acompanhamento nesse período. Essa questão se aproxima dos achados de Cerioni e Herzberg (2016), que identificaram a relação entre a escuta das expectativas e necessidades dos usuários e sua adesão ao atendimento psicológico. Nesse sentido, as entrevistas realizadas pelo APA ultrapassaram uma função administrativa, possibilitando um primeiro contato de acolhimento e a compreensão das demandas apresentadas.

Entre as principais demandas identificadas estavam ansiedade, questões familiares, agressividade, impulsividade, raiva, pânico, abuso e depressão, além de baixa autoestima, solidão, rejeição,

dificuldades de expressão e relacionamento, traumas e busca de sentido. A diversidade dessas demandas demonstra que o público atendido pelo serviço apresenta diferentes formas de sofrimento. Esse resultado se aproxima de pesquisas recentes realizadas em serviços-escola. Stedile et al. (2024) identificaram, em um serviço-escola, demandas relacionadas a conflitos interpessoais, perdas e lutos e manifestações de ansiedade, destacando ainda a importância da fala e da escuta na compreensão do sofrimento. Como limitação, destaca-se que as informações referentes ao perfil e às demandas foram obtidas a partir dos 17 usuários que participaram das entrevistas, não sendo possível generalizá-las para toda a população presente na lista de espera.

A realização das entrevistas também possibilitou reunir informações sobre as queixas, disponibilidade de horários, bairro de residência e forma de conhecimento do SEPA, que posteriormente foram disponibilizadas aos estagiários responsáveis pelos atendimentos. Dessa forma, os profissionais em formação passaram a ter um conhecimento inicial sobre os usuários antes do início da psicoterapia, sem que essas informações substituíssem a avaliação realizada durante o atendimento. Fontes et al. (2025) destacam que os serviços-escola são espaços que articulam a formação dos estudantes à oferta de serviços psicológicos à comunidade, ressaltando também a importância dos cuidados relacionados às informações produzidas a partir dos usuários desses serviços.

Em relação ao território, houve predominância de participantes residentes na Zona Sul de São José dos Campos, seguida pelas Zonas Leste, Norte e Oeste. A maioria também relatou ter conhecido o SEPA por indicação de amigos ou familiares. Esses dados permitem observar, ainda que de forma limitada aos 17 participantes, algumas características do público alcançado pelo serviço e das redes pelas quais ocorre o acesso à clínica-escola. A atualização das informações também permitiu identificar usuários que já haviam iniciado atendimento, desistido ou que não puderam ser localizados, contribuindo para uma organização mais atualizada da lista de espera.

Além do acolhimento, o projeto promoveu a divulgação de outros serviços oferecidos pela Univap por meio de material informativo e QR Code. Essa ação ampliou a possibilidade de acesso dos participantes a diferentes recursos da universidade e reforçou o caráter extensionista do projeto, aproximando os serviços institucionais das necessidades apresentadas pela comunidade.

A experiência também contribuiu para a formação das estudantes envolvidas, principalmente no desenvolvimento de habilidades relacionadas à escuta, comunicação e acolhimento. A atuação no APA permitiu compreender que o trabalho em um serviço-escola não se limita à psicoterapia, envolvendo também organização da demanda, atualização de informações e articulação entre estudantes, supervisores e comunidade. Diante disso, o projeto mostrou-se uma estratégia de aproximação entre os usuários e o SEPA durante o período de espera, possibilitando uma primeira escuta e contribuindo para a organização das demandas do serviço. Entretanto, a quantidade de usuários que não foi localizada ou que desistiu demonstra que a manutenção do vínculo durante a espera permanece como um desafio e que novas estratégias podem ser pensadas para qualificar esse período.

Conclusão

Assim, pode-se concluir que o projeto de Acolhimento Pré-atendimento (APA) demonstrou-se uma estratégia relevante para o fortalecimento do vínculo entre os usuários e o Serviço-Escola de Psicologia Aplicada (SEPA) durante o período de espera pelo atendimento psicológico. A realização das entrevistas ofereceu uma escuta qualificada, acolhimento inicial, levantamento de informações sociodemográficas e a identificação das principais demandas psicológicas apresentadas. A organização dessas informações e o encaminhamento aos estagiários responsáveis pelos futuros atendimentos contribuíram para uma análise prévia do perfil e das necessidades dos usuários.

Desse modo, o projeto promoveu a aproximação entre a comunidade e o serviço-escola, além de contribuir para a formação acadêmica das estudantes, o que possibilitou o desenvolvimento de competências relacionadas à escuta, ao acolhimento e à atuação ética em Psicologia. Portanto, o APA destaca a relevância da extensão universitária como instrumento de articulação entre formação acadêmica e responsabilidade social, promovendo práticas mais humanizadas, em prol do fortalecimento da relação entre universidade e comunidade.

Referências

CERIONI, Rita Aparecida Nicioli; HERZBERG, Eliana. Expectativas de pacientes acerca do atendimento psicológico em um serviço-escola: da escuta à adesão. **Psicologia: Ciência e Profissão**, Brasília, v. 36, n. 3, p. 597-609, 2016. DOI: 10.1590/1982-3703001402014.

FONTES, Flávio Fernandes; LOPES, Pablo Matheus da Silva; BATISTA, Mariana Souza; OLIVEIRA, Isabelly Cristina Soares de; ARAÚJO, Vanda Silva de. Aspectos éticos da pesquisa com prontuários em Serviços-Escola de Psicologia. **Revista Psicologia em Pesquisa**, Juiz de Fora, v. 19, 2025. DOI: 10.34019/1982-1247.2025.v19.39075.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

GUARIENTI, Rafael; MARTINS, Jucimara Zacarias. **Atendimento psicológico em clínica escola: do acolhimento ao abandono.** In: ANAIS DO 2º CONIGRAN – CONGRESSO INTEGRADO UNIGRAN CAPITAL, 2021, Campo Grande. Anais [...]. Campo Grande: Unigran Capital, 2021. Disponível em: https://www.even3.com.br/anais/conigran2021/359712 atendimento-psicologico-em-clinica-escola--do-acolhimento-ao-abandono. Acesso em: 11 abr. 2026.

ROCHA, Guilherme Santos; REIS, Maria Clara Carvalho dos; TEIXEIRA, Paulo Tadeu Ferreira. **Clínicas-escola de Psicologia no Brasil: uma análise sistemática do processo de triagem**. Revista Conversas em Psicologia, Ilhéus, v. 1, n. 3, p. 16–31, 2024. Disponível em: https://siga.faculdadedeilheus.com.br/RevistaConversasEmPsicologia/Artigo/Download/24. Acesso em: 11 abr. 2026.

ROGERS, Carl R.; FARSON, Richard E. **Active listening**. Chicago: University of Chicago Industrial Relations Center, 1957. Disponível em: Gordon Training International.

STEDILE, Sabina Maria; ROSÁRIO, Gustavo Silva do; FINGER, Mariáh; HEINEN, Luiz Gustavo; FIGUEIREDO, Júlia Reichert; BLANKENHEIM, Thaís. A queixa e a demanda no serviço-escola de psicologia da Universidade Feevale: uma perspectiva psicanalítica. **Psi Unisc**, Santa Cruz do Sul, v. 8, n. 2, p. 263-277, 2024. DOI: 10.17058/psiunisc.v8i2.18528.