

## Caracterização da população atendida em ambulatório de Psicologia da Saúde de um hospital-escola<sup>1</sup>

Characterization of the population served in a psychology ambulatory of a hospital-school

**Luan Flávia Barufi Fernandes**

Universidade Paulista. Instituto de Ciências Humanas. Av. Professor Mello de Moraes, s/n, Butantã, 05508-030, São Paulo, SP, Brasil. luanflavia@yahoo.com.br

**Edwiges Ferreira de Mattos Silveiras**

Universidade de São Paulo. Instituto de Psicologia. Av. Prof. Mello Moraes, 1721, Butantã, 05508-900, São Paulo, SP, Brasil. efdmsilv@usp.br

**Maria Cristina de Oliveira Santos Miyazaki**

Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto. Av. Brigadeiro Faria Lima, 5416, São Pedro, 15090-000, São José do Rio Preto, SP, Brasil. cmiyazaki@famerp.br

---

**Resumo.** O objetivo do presente estudo é caracterizar a população atendida no ambulatório de um Serviço de Psicologia de um hospital-escola, durante um ano de atividades institucionais. Este ambulatório apresenta características de funcionamento similares às de um serviço de atendimento clínico em psicologia. Para caracterizar esta clientela, foi realizada análise dos prontuários dos pacientes atendidos pelo serviço. A amostra foi composta por 843 usuários. Os resultados indicaram a prevalência dos seguintes perfis: 73 crianças e adolescentes, do sexo feminino (59,2%), 11 anos (em média), 69,4% com ensino fundamental, que foram avaliados psicologicamente e com queixa de ansiedade/depressão; 770 adultos, com 37,2 anos (em média); do sexo feminino (60,5%), casado (59,6%), com ensino fundamental incompleto, avaliados psicologicamente para realizar procedimentos médicos contraceptivos. Os dados obtidos foram discutidos com a equipe de psicólogos do serviço e foram sugeridas algumas orientações para aprimorar o atendimento à clientela.

**Palavras-chave:** psicologia da saúde, formação do psicólogo, demografia.

**Abstract.** The objective of the present study was to characterize the population attended in the outpatient clinic of a Psychology Service of a school hospital during a year of institutional activities. This outpatient clinic has functional characteristics similar to those of a clinical psychology clinic. To characterize this clientele, the medical records of the patients served by the service were analyzed. The sample consisted of 843 users. The results indicated the prevalence of the following profiles: 73 children and adolescents, female (59.2%), 11 years (on average), 69.4% with elementary school,

<sup>1</sup> Apoio financeiro: Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior.

who were evaluated by psychology and with anxiety/depression; 770 adults, aged 37.2 years (average), female (60.5%), married (59.6%), with incomplete primary education, evaluated by psychology to perform medical contraceptive procedures. The data obtained were discussed with the team of psychologists of the service and some guidelines were suggested to improve customer service.

**Keywords:** health psychology, psychologist education, demographic characteristics.

---

## Introdução

O serviço-escola é um local onde o estudante, ou o profissional em formação, tem acesso a treinamento e orientações sob a forma de supervisões dos atendimentos, visando capacitá-lo para a prática, aplicação da teoria, vivência e reflexão do exercício profissional. Ademais, estes serviços também exercem um papel social de grande relevância, uma vez que oferecem à população economicamente menos favorecida uma possibilidade de acesso a serviços de saúde e outros, gratuitos ou de baixo custo (Boaz, 2009; Gatti e Jonas, 2007; Melo e Perfeito, 2006; Peres *et al.*, 2004; Silveiras, 1998).

A psicologia, como área de formação profissional, apresenta uma preocupação expressiva em relação ao serviço-escola, pois é neste local que os alunos poderão colocar em prática a teoria aprendida e estudada durante o curso. Neste sentido, acompanhando o movimento de reflexão sobre a formação e atuação do psicólogo, a caracterização do funcionamento dos serviços-escola existentes colabora para a construção de um corpo de conhecimentos acerca de como a formação do psicólogo está sendo efetivada no Brasil. Uma proposta importante e interessante que contribuiu com esta perspectiva foi o “Projeto Temático Serviços-Escola de Psicologia no Brasil” (grupo de discussão do tema na Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Psicologia (ANPEPP, 2010)), que teve como objetivo caracterizar os serviços-escola brasileiros de psicologia. O objetivo do presente estudo é contribuir com este projeto maior, a partir da caracterização do ambulatório do Serviço de Psicologia de um hospital-escola localizado no interior do estado de São Paulo.

Em sua estruturação inicial, os serviços-escola de Psicologia ofereciam às comunidades, nos quais estavam inseridos, atendimentos psicológicos pautados, em geral, no modelo clínico individual comum na prática médica.

Deste modo, atendiam a duas demandas principais: o treinamento prático obrigatório para os estudantes e a possibilidade de acesso a população carente economicamente de atendimento psicológico (Barbosa e Silveiras, 1994; Löhr e Silveiras, 2006).

O funcionamento desses espaços de ensino e atendimento psicológico foi se modificando ao longo dos anos e, além da psicoterapia, outras modalidades de atendimento foram sendo desenvolvidas e aperfeiçoadas (tais como, psicoterapia em grupo, grupos psicoeducativos, grupos de apoio, orientações focadas na queixa do cliente, dentre outras). Tais modificações são produtos e reflexos de diversos fatores que produziram novas demandas sociais, a saber, mudanças socioculturais, transformações no campo da psicologia, modificações sociopolíticas no país. Estes vetores são considerados responsáveis pelas alterações das questões e características da clientela que solicita os serviços da psicologia. Assim, o modelo clínico de atendimento psicológico individual mostrou-se insuficiente e insatisfatório perante as necessidades da população brasileira, indicando a urgência de novas práticas profissionais no campo da Psicologia (Bastos *et al.*, 2011; Löhr e Silveiras, 2006).

Em 12 de abril de 2004, o Ministério da Educação homologou as Diretrizes curriculares para os cursos de psicologia. De acordo com essa Resolução, o projeto do curso de Psicologia deve prever a instalação de um Serviço de Psicologia com as funções de atender às exigências para a formação do psicólogo e às demandas de serviço psicológico da comunidade na qual está inserido (Conselho Nacional de Educação, 2011). Mas, como adequar os atendimentos psicológicos oferecidos nos serviços-escola às necessidades regionais? Um dos caminhos que vem sendo percorrido por muitas destas instituições para atingir tal finalidade tem sido a realização dos estudos de caracterização do funcionamento destes

espaços. Tais estudos têm se mostrado valiosos para o aprimoramento das práticas profissionais existentes, a partir da avaliação dos níveis de resolutividade das estratégias ofertadas e da análise do quando, onde e como atender adequadamente a população, elaborando e produzindo novas propostas de atuação da Psicologia (Peres *et al.*, 2004; Perfeito e Melo, 2004; Silvaes, 1998).

Desde a década de 1980, foram localizados vários estudos de caracterização de serviços-escola de Psicologia nas principais bases de dados da literatura nacional (Biblioteca Virtual em Saúde), realizados por pesquisadores brasileiros, acerca da população atendida em diversas instituições do Brasil. Um estudo pioneiro nesta temática, de autoria de Ancona-Lopes (1983), apresentou dados da cidade de São Paulo, com uma amostra de 2.826 pacientes (crianças, adolescentes e adultos). Na década de 1990, foram localizados três estudos (Yehia, 1994; Barbosa e Silvaes, 1994; Silvaes, 1998) que descreveram o mesmo perfil acerca da clientela infantil e adolescente: o sexo masculino foi o mais frequente, a faixa etária mais recorrente foi de 6 a 10 anos, encaminhados para atendimento psicológico, em sua maioria, pelas escolas, com queixas de dificuldades escolares. Três desses artigos relatam dados de desistência: Ancona-Lopes (1983) constatou que 54,9% dos indivíduos desistiram do tratamento; Silvaes (1998), com índice de 20,4% em uma amostra de 766 crianças e adolescentes; e Yehia (1994), com 34% de desistentes em uma amostra de 533 pacientes. A partir do ano 2000, as publicações sobre caracterização dos serviços-escola de Psicologia aumentaram consideravelmente, alguns exemplos: Santos e Alonso (2004); Peres *et al.* (2004); Campezzatto e Nunes (2007); Gatti e Jonas (2007); Oliveira *et al.* (2008); Boaz (2009); Cunha e Benetti (2009); Bortolini *et al.* (2011); Maravieski e Serralta (2011); Borsa *et al.* (2013). As localidades destes serviços-escola estão concentradas, principalmente, na região sudeste.

Observa-se que esses estudos de caracterização dos serviços-escola brasileiros apresentam semelhanças quanto a algumas características sociodemográficas e clínicas das clientelas assistidas. Analisados em conjunto, estes estudos indicam que: (i) as crianças em idade escolar apresentam os maiores índices no que tange a procura por atendimento psicológico (Ancona-Lopes, 1983; Silvaes, 1998; Cunha e Benetti, 2009); (ii) o perfil mais frequente entre a clientela infantil é de meninos,

com dificuldades escolares e encaminhados pelas escolas (Silvaes, 1998; Melo e Perfeito, 2006; Boaz, 2009; Maravieski e Serralta, 2011; Borsa *et al.*, 2013); (iii) na adolescência e idade adulta, o perfil recorrente é de jovens (15 a 30 anos) mulheres, com dificuldades em relacionamento interpessoal (Oliveira *et al.*, 2008); (iv) altos índices de desistência (Löhr e Silvaes, 2006); (v) crescente diversificação das modalidades de tratamento, como por exemplo, grupos, psicoterapia breve e focal, orientações específicas à queixa (Campezzatto e Nunes, 2007; Maravieski e Serralta, 2011).

É importante destacar que todas estas pesquisas destacam os benefícios deste tipo de levantamento, a saber: (i) conhecimento das pessoas que procuram por este tipo de instituição e do que elas mais necessitam ao solicitar ajuda profissional; (ii) o aprimoramento e melhora da efetividade das modalidades terapêuticas ofertadas; (iii) em consequência, os serviços prestados podem ser considerados mais satisfatórios pela clientela atendida, bem como pela instituição responsável. Sendo assim, os serviços-escola de Psicologia têm papel primordial de formar e treinar alunos e profissionais e estruturar condições, nas quais os estagiários têm oportunidades de interagir, avaliar e intervir junto a clientes (indivíduos, casal, grupo, instituições) que procuram ajuda especializada para suas dificuldades.

Uma especialidade da Psicologia que ilustra a ampliação do repertório de intervenções e atuação do psicólogo é a Psicologia da Saúde, que se caracteriza como a atuação do psicólogo no contexto de cuidados com a saúde, incluindo hospitais, centros de saúde, ambulatórios, ou outros locais de referência nesta área (Gorayeb, 2010). No interior do estado de São Paulo encontra-se um Serviço de Psicologia, que é parte integrante de um hospital-escola, teve início em 1981 e compõe-se de aproximadamente cinquenta psicólogos atuantes. Destaca-se que tal serviço é referência nacional em termos de pioneirismo e avanço no desenvolvimento e fortalecimento dessa área no Brasil (Miyazaki *et al.*, 2006). O hospital-escola, do qual o Serviço de Psicologia (SPSI) faz parte, compõe a rede pública de assistência à saúde e atua nos três pontos de atenção à saúde propostos pelo Sistema Único de Saúde: primário, secundário e terciário, e se caracteriza por ser um serviço de alta complexidade. O SPSI também disponibiliza e desenvolve serviço de assistência psicológica que estão relacionadas à atenção primária, secundária e terciária; há

psicólogos que compõem equipes multidisciplinares e que atuam em Unidades Básicas de Saúde, em ambulatórios de diferentes especialidades médicas e nos serviços de média e alta complexidade do hospital-escola (por exemplo, Unidades de Terapia Intensiva).

Dentre os setores de atendimento do SPSI, há um setor específico que será designado para fins deste estudo como ambulatório de atendimento psicológico, no qual são realizadas diversas modalidades de atendimento, tais como, entrevistas de triagem para encaminhamento dos usuários aos outros serviços, psicoterapia individual e grupal, avaliação psicológica e grupos psicoeducativos. Os usuários são entrevistados pelos psicólogos (triagem) e o encaminhamento é feito de acordo com a especificidade de cada caso. Este setor do SPSI é composto de salas de atendimento, de salas de permanência dos psicólogos e da secretaria do serviço que é responsável pelos agendamentos dos atendimentos.

Considera-se importante destacar que o SPSI é um dos centros de formação em Psicologia da saúde no Brasil e oferece o Programa de Aprimoramento Profissional, um tipo de residência nesta especialidade da psicologia. O curso de pós-graduação em Psicologia foi implantado em 1990, tem a duração de dois anos e, desde 2005, após avaliação e credenciamento pela Associação Brasileira de Ensino de Psicologia, o programa passou a conceder o título de especialista em Psicologia da Saúde. Sendo que é no ambulatório do SPSI que muitas atividades destes cursos são desenvolvidas.

Deste modo, o ambulatório do SPSI apesar de estar inserido em um ambiente voltado para a saúde pública, também se configura como um serviço-escola de psicologia, pois tem como objetivos o ensino e pesquisa em Psicologia da Saúde e extensão de serviços à comunidade, atividades que ocorrem de forma integrada e complementar, tendo como finalidade última a formação contínua de profissionais especializados em Psicologia da Saúde. Ademais, este serviço oferece modalidades de atendimento psicológico semelhantes às disponibilizadas pela grande parte dos serviços-escola de Psicologia no Brasil, tais como, entrevistas de triagem, psicoterapia individual, psicoterapia em grupo, avaliação psicológica. Deste modo, é interessante comparar os dados de caracterização do ambulatório do SPSI com os dados dos estudos de caracterização dos serviços-escola de psicologia. Portanto, o objetivo deste artigo é caracterizar o ambulatório

do SPSI em termos de população assistida e de serviços psicológicos realizados durante um ano de atividades institucionais.

## Método

O delineamento do estudo foi uma análise retrospectiva documental, no qual as fichas de triagem e dos prontuários dos usuários atendidos no ambulatório do SPSI foram analisadas e os dados foram registrados e catalogados pela primeira autora. A análise foi restringida aos dados registrados nas fichas de triagem e nos prontuários dos usuários atendidos durante um ano de atividades institucionais do ambulatório.

## *Procedimento de coleta de dados*

Para a coleta de dados foi elaborada pelos pesquisadores uma ficha de registro com dados relevantes (sexo, idade, estado civil, escolaridade, profissão, fonte de encaminhamento, queixas relatadas pelos pacientes ou motivo de procura por ajuda psicológica, modalidade terapêutica realizada e encaminhamento dado ao caso) dos usuários atendidos no ambulatório do SPSI pelos psicólogos. Estas informações foram obtidas a partir das fichas de triagem e dos prontuários dos usuários do ambulatório do SPSI. Para a definição da amostra destas informações foi delimitado o período de um ano (365 dias correntes) de atividades institucionais e os dados foram coletados e registrados pela primeira autora do presente estudo.

Com a finalidade de organizar os motivos de procura por ajuda psicológica ou das queixas relatadas pelos usuários, os pesquisadores optaram por agrupá-los em categorias empregando como critério características similares. Para tal categorização foram adotadas duas escalas de Problemas de comportamento do Sistema de Avaliação Empiricamente Baseado de Achenbach: (i) para as queixas descritas nas fichas de triagem e dos prontuários das crianças e adolescentes (0 a 18 anos) foram adotadas as escalas do instrumento "Inventário dos Comportamentos de Crianças e Adolescentes entre 6 e 18 anos" ("Child Behavior Checklist" – CBCL – Achenbach e Rescorla, 2010); (ii) enquanto para os adultos (acima de 18 anos), utilizaram-se as Escalas de Problemas de Comportamento do instrumento "Inventário de auto-avaliação para adultos de 18 a 59 anos" ("Adult Self-report" – ASR – Achenbach e Rescorla, 2010). Com base nestas escalas destes

dois instrumentos, os motivos de procura por ajuda psicológica foram categorizados pelos pesquisadores. É importante ressaltar que os instrumentos não foram aplicados, apenas utilizou-se suas escalas de classificação de queixas para poder elaborar a categorização das queixas dos usuários do ambulatório do SPSI.

Com o intuito de verificar a fidedignidade do sistema de categorias, solicitou-se que dois psicólogos (juizes) fizessem o mesmo procedimento de categorização executado pelos pesquisadores. O índice de concordância foi calculado por meio dos seguintes testes estatísticos: Teste do coeficiente Kappa e Teste do coeficiente Fleiss. Os índices de concordância geral entre as categorizações de queixas dos pesquisadores e dos dois juizes nas escalas de problemas de comportamento do ASR e do CBCL foi de 86,9%, sendo classificado como "Quase perfeito". No que tange a categorização das profissões dos usuários, estas foram agrupadas de acordo com o sistema de categorização das profissões adotado pela Receita Federal do Brasil.

### *Procedimento de análise de dados*

Os dados de caracterização do ambulatório do SPSI foram tabulados em registros numéricos e constituído um banco de dados em planilhas do programa Excel do sistema operacional Windows, cujos resultados foram delineados a partir dos recursos da estatística descritiva, com descrição de números absolutos e porcentagens, de médias aritméticas e desvio padrão.

### *Considerações éticas*

O estudo foi submetido à avaliação e aprovação de dois Comitês de Ética em Pesquisa, cujos números de protocolos são Of.043/08-CEPH-IP-08/07/2008 e 3380/2008. Os dados foram coletados com base em análise de fichas de triagem e de prontuários dos usuários do ambulatório do SPSI, sem qualquer contato dos pesquisadores com os mesmos. Como forma de preservar os usuários e a própria instituição, o nome do hospital-escola do qual o ambulatório do SPSI faz parte foi omitido.

### **Resultados**

A partir da revisão retrospectiva das fichas de triagem e dos prontuários dos usuários atendidos no ambulatório do SPSI durante um ano de atividades institucionais obteve-se 843 regis-

tros de usuários atendidos pelos psicólogos deste serviço durante o recorte do presente estudo.

Os dados dos usuários registrados e analisados pelos pesquisadores foram: (i) Características sociodemográficas da população atendida: sexo, idade, escolaridade, estado civil e profissão; (ii) Características relativas ao funcionamento do ambulatório do SPSI: fonte de encaminhamento, modalidade de atendimento psicológico realizada, encaminhamento dado ao caso; (iii) Características clínicas dos usuários do ambulatório ou o motivo de procura por ajuda psicológica (queixa(s) relatada(s) pelos usuários). Para facilitar a apresentação dos resultados, os dados foram divididos em duas faixas etárias: (i) Menor ou igual a 18 anos; (ii) Acima de 18 anos.

### *Usuários com idade menor ou igual a 18 anos*

Em um ano de atividades institucionais foram atendidas 73 crianças e adolescentes. As características sociodemográficas desta clientela foram: predominância do sexo feminino ( $n = 43 = 59,2\%$ ), a média de idade foi de 11 anos, sendo 30 crianças de 0 a 11 anos (33,3%) e 42 adolescentes de 11 a 18 anos (58,3%). Quanto à escolaridade, 49 crianças e adolescentes estavam cursando o ensino fundamental (69,4%) e 14 (19,4%) o ensino médio, sendo que cinco adolescentes exerciam atividade profissional remunerada; quanto ao estado civil, 72,6% ( $n = 53$ ) são solteiros e menores de 15 anos e três adolescentes têm parceiro estável.

As características relativas ao serviço prestado pelo ambulatório do SPSI para as crianças e adolescentes assistidos durante um ano de atividades institucionais estão descritas na Tabela 1.

No caso do ambulatório de SPSI, é esperado que a principal fonte de encaminhamento para atendimento psicológico seja a equipe médica. Sendo que a especialidade médica que mais encaminhou pacientes foi a otorrinolaringologia (43,7%). Segundo informações contidas nas fichas de triagem e nos prontuários destes clientes, esta especialidade médica encaminha mais crianças e adolescentes para este ambulatório, pois precisa do parecer dos psicólogos para realizar intervenções cirúrgicas corretivas, principalmente, para orelhas "de abano". Nestas situações, os psicólogos do SPSI avaliam se é a criança/adolescente ou seu cuidador que está motivado a realizar este procedimento.

**Tabela 1.** Características do funcionamento do ambulatório do SPSI em termos de fonte de encaminhamento, modalidade de atendimento psicológico realizada e encaminhamento dado ao caso da amostra de crianças e adolescentes.

**Table 1.** Characteristics of the operation of the SPSI outpatient clinic in terms of referral source, mode of psychological care performed and referral given to the case of the sample of children and adolescents.

Características clínicas		%	N
Fonte de Encaminhamento	Otorrinolaringologia	43,7	31
	Pediatria	12,7	9
	Psicologia	7%	5
	Outros	35,7	25
	Total	100	70
	Dados ausentes	2	2
Modalidade de Atendimento Psicológico	Avaliação psicológica e orientação específica a queixa medica	45,6	31
	Psicoterapia individual	25	17
	Avaliação psicológica e psiquiátrica	8,9	6
	Suporte psicológico	7,4	7
	Avaliação psicológica	5,9	4
	Orientação de pais	4,4	3
	Avaliação neuropsicológica	2,9	2
	Total	100	68
	Dados ausentes	4	4
Encaminhamento dado ao caso	Liberado pela psicologia para procedimento médico	45,6	31
	Procedimento realizado, não consta dados da continuidade	25	17
	Encaminhado para outra modalidade terapêutica	7,4	5
	Desistência	7,4	5
	Alta	5,9	4
	Outros	8,7	6
	Total	100	68
		Dados ausentes	4

No que se refere às modalidades de atendimento psicológico realizadas no ambulatório do SPSI, considera-se importante esclarecer que as mais frequentes são as entrevistas de triagem para definir o encaminhamento mais apropriado para cada caso, avaliação psicológica - que pode ser diferenciada em duas: avaliação psicológica com orientação psicoeducacional relacionada ao problema médico do usuário e avaliação psicológica para caracterizar o funcionamento global do indivíduo -, psicoterapia (individual ou grupal) e avaliação neuropsicológica. De acordo com a Tabela 1, a modalidade de atendimento psicológico mais implementada pelos psicólogos do ambulatório foi "Avaliação psicológica e orientação específica a queixa médica" e a segunda mais realizada foi a "Psicoterapia Individual", seguida de "Avaliação Psicológica".

Quanto ao encaminhamento dado para cada caso atendido (Tabela 1), o mais frequente foi o parecer positivo da Psicologia à realização do procedimento médico (cirurgia) que a criança e/ou adolescente necessitava fazer. Ressalta-se que este dado não foi registrado pelos psicólogos do SPSI que realizaram atendimentos no ambulatório em 25 dos 73 prontuários de crianças e adolescentes analisados.

O motivo de procura por ajuda psicológica mais frequente nesta amostra foi "Ansiedade/depressão", seguida de "Problemas sociais" (Tabela 2).

### **Usuários adultos (maior que 18 anos)**

Foram localizados 770 prontuários e fichas de triagem de adultos atendidos no ambulatório.

**Tabela 2.** Motivos de procura por ajuda psicológica das crianças e adolescentes atendidos no ambulatório do SPSI durante um ano de atividades institucionais.

**Table 2.** Reasons for seeking psychological help from children and adolescents attended at the SPSI outpatient clinic during a year of institutional activities.

Motivos de procura por ajuda psicológica	%	N
Ansiedade/depressão	30,1	31
Problemas sociais	27,2	28
Comportamento agressivo	12,6	13
Isolamento social	8,7	9
Problemas de pensamento	7,8	8
Outros problemas	6,8	7
Queixas somáticas	2,9	3
Problemas de atenção	1,9	2
Comportamento de quebra-regras	1,9	2
Total	100	103

rio do SPSI durante um ano de atividades institucionais. As características sociodemográficas da população adulta deste serviço foram: a média de idade foi de 37,2 anos, sendo a faixa etária de 30 a 39 anos a mais frequente (47,8% = 365); o sexo mais prevalente foi o feminino (60,5% = 466); o estado civil mais frequente foi estar casado (59,6% = 456), sendo que 91,1% da população adulta atendida possuem parceiro estável (incluindo os casados, união consensual e amasiados). Quanto à escolaridade, 40,3% ( $n = 299$ ) da amostra possuem ensino fundamental incompleto, seguido de 18,1% ( $n = 134$ ) com ensino médio completo. A profissão exercida mais frequente entre os usuários foi a categoria “Trabalhadores de Serviços Diversos” (55,2% = 401); seguida de “Trabalhadores das Indústrias” (14,2% = 103) e de “Técnicos de nível médio” (5,1% = 37). “Trabalhadores de Serviços diversos” é uma categoria constituída de profissões, tais como motorista, manicure, faxineiro(a), cabeleireiro(a), cozinheiro, segurança, etc. Geralmente, estas profissões apresentam remuneração de 1 a 3 salários mínimos, sendo que em muitas delas o grau de escolaridade mínimo exigido é ensino fundamental.

As características relativas ao funcionamento do ambulatório do SPSI clínica (fonte de encaminhamento, modalidade de atendimento psicológico e encaminhamento dado ao caso) da clientela adulta atendida no referido

ambulatório durante um ano de atividades institucionais estão descritos na Tabela 3.

A fonte de encaminhamento mais frequente foi a Urologia e a segunda foi Ginecologia e Obstetrícia. A modalidade de atendimento psicológico mais realizado pelos psicólogos do SPSI junto aos usuários adultos do ambulatório foi “Avaliação psicológica”, seguida de “Avaliação Neuropsicológica”. O encaminhamento dado ao caso de cada paciente não foi registrado em 61,4% dos prontuários, consta que a intervenção foi realizada, mas não há dados sobre a continuidade ou não do acompanhamento psicológico do usuário pela instituição. Em 29,9% dos casos, os pacientes foram encaminhados pelos psicólogos para outras modalidades terapêuticas oferecidas pelo SPSI, tais como, psicoterapia e/ou grupos psicoeducativos (Tabela 3).

No que tange aos motivos de procura por atendimento psicológico durante um ano de atividades institucionais, o mais frequente foi “Outros problemas”. Esta categoria abarca as queixas que não se enquadram nas outras categorias. Em segundo lugar, estão as “Queixas somáticas” cujos relatos se referem (Tabela 4).

Na categoria “Outros problemas”, as queixas aludem a avaliações da Psicologia para realizar procedimentos médicos. Dentre estas, a mais prevalente foi avaliação psicológica para planejamento familiar com 45,1% ( $n = 367$ ) dos adultos procurando o ambulatório para poder executar procedimentos médicos que envolvem o controle de natalidade por meio de métodos contraceptivos, tais como, laqueadura e vasectomia. Nestas situações, o casal é atendido e avaliado pelos psicólogos que verificam o estado emocional e o comprometimento do casal em realizar estes procedimentos.

O segundo motivo de procura por ajuda psicológica mais recorrente foi “Queixas somáticas”. Ao detalhar os itens da escala de problemas de comportamento, nota-se uma alta prevalência da queixa “Infertilidade” (condições em que os casais apresentam dificuldades em conceber filhos), sendo esta relatada por 25,2% ( $n = 205$ ) das pessoas desta amostra. A segunda queixa somática mais frequente foi disfunção erétil e/ou disfunção sexual com 13,9% ( $n = 113$ ).

## Discussão

Nos estudos de caracterização dos serviços-escola de (Ancona-Lopez, 1983; Silveiras, 1998; Barbosa e Silveiras, 1994; Santos e Alonso, 2004;

**Tabela 3.** Características do funcionamento do ambulatório do SPSI em termos de fonte de encaminhamento, modalidade de atendimento psicológico realizada e encaminhamento dado ao caso dos usuários adultos atendidos durante um ano de atividades institucionais.

**Table 3.** Characteristics of the operation of the SPSI outpatient clinic in terms of referral source, mode of psychological care performed and referral given to the case of adult users attended during a year of institutional activities.

Variáveis – características clínicas	Adultos		
		%	N
Fonte de Encaminhamento	Urologia	47,7	367
	Ginecologia e obstetrícia	42,9	330
	Neurologia	6,8	52
	Outras	2,6	21
	Total	100	77
Modalidade de Atendimento Psicológico	Avaliação psicológica	84,4	650
	Avaliação neuropsicológica	6,8	52
	Psicoterapia individual	4,8	37
	Avaliação psicológica e orientação específica a queixa medica	4	31
	Total	100	770
Encaminhamento dado ao caso	Procedimento realizado, não consta continuidade	61,4	472
	Encaminhado para outra modalidade terapêutica	29,9	230
	Liberado pela psicologia para procedimento médico	3,4	26
	Alta	2,5	19
	Encaminhamento para psicoterapia na UBS	1,2	9
	Desistência e/ou Abandono	1,7	13
	Total	100	769
	Dados ausentes	1	1

**Tabela 4.** Motivos de procura por ajuda psicológica da clientela adulta do ambulatório do SPSI durante um ano de atividades institucionais.

**Table 4.** Reasons for seeking psychological help from the adult clientele of the SPSI outpatient clinic during a year of institutional activities.

Motivos de procura por ajuda psicológica	Adultos	
	%	N
Outros problemas	45,8	373
Queixas somáticas	40,5	329
Ansiedade / depressão	6,6	54
Problemas de pensamento	5,7	46
Queixas somáticas	1,4	11
Comportamento agressivo	0,9	7
Avaliação para procedimento médico - cirurgia	0,7	6
Comportamento de quebrar-regras	0,4	3
Isolamento social	0,1	1
Problemas de atenção	0,1	1
Total	100	814

Boaz, 2009; Borsa *et al.*, 2013), os dados obtidos indicam a prevalência de um perfil de clientela infantil, a saber, meninos, na faixa etária de 6 a 10 anos. Tais características demográficas são divergentes da amostra obtida no ambulatório do SPSI, na qual se observou predominância do sexo feminino ( $n = 43 = 59,2\%$ ) e a faixa de idade mais frequente foi de adolescentes com 11 a 18 anos ( $n = 42 = 58,3\%$ ). Porém, nas pesquisas de caracterização da clientela entre crianças e adolescentes publicadas nos últimos anos, as informações coletadas indicam um crescimento da procura por atendimento psicológico entres as meninas, principalmente, na adolescência (Campezzatto e Nunes, 2007; Maravieski e Serralta, 2011). No entanto, estas observações devem ser consideradas com ressalvas, uma vez que não há homogeneidade de amostragem entre as pesquisas. As amostras são diferentes quanto às variáveis: faixa etária, nível de escolaridade e localização da instituição. Considera-se que esta similaridade de perfis de crianças e adolescentes obtidos em diferentes serviços-escola de no Brasil, que



estão ligados a contextos diferenciados, tais como universidades e hospitais/UBSs, parece indicar que as características sócio-demográficas das comunidades regionais podem compartilhar semelhanças no que tange a clientela infanto juvenil. E o quanto é relevante para estas comunidades que estes postos de assistência psicológica ofereçam ajuda especializada e coerente com esta realidade.

A modalidade de atendimento mais aplicada pelos psicólogos junto a população infantojuvenil foi a "Avaliação psicológica e orientação específica a queixa médica". Neste tipo de intervenção os pacientes e cuidadores são avaliados pelos psicólogos, com o intuito de acompanhar o seu estado emocional e identificar possíveis problemas de comportamento. Como o SPSI está inserido em um hospital-escola de alta complexidade, geralmente, os usuários estão apresentando algum problema de saúde, tais como, diabetes, obesidade, disfunção alimentar, cardiopatias congênitas, dentre outros. Após a avaliação, a família é orientada pelos psicólogos sobre como ajudar a criança e/ou adolescente a enfrentar de modo adequado o seu problema de saúde. Esta é uma das principais intervenções psicológicas realizadas pelos psicólogos da saúde e que aumentam a probabilidade de a família e o paciente aderirem de forma mais adequada ao tratamento médico (Fernandes *et al.*, 2010; Roberts e Steele, 2009; Straub, 2012).

As queixas mais frequentes apresentadas pelas crianças e adolescentes desta amostra podem ser interpretadas como produtos das contingências atuais que operam em seus ambientes, pois, geralmente, estas estão apresentando algum problema de saúde e são encaminhadas para atendimento psicológico para receberem orientações sobre como manejar melhor estas condições. Segundo dados publicados, crianças e adolescentes que apresentam ou já apresentaram problemas de saúde têm probabilidade moderada a alta de apresentarem problemas de comportamento, principalmente, os que apresentam doenças crônicas. Sendo os sinais de ansiedade e de depressão, as mudanças emocionais e comportamentais mais observadas (Ellis *et al.*, 2008; Roberts e Steele, 2009).

Ademais, como se observou uma significativa procura do ambulatório do SPSI para avaliação psicológica (45,6% = 31) a fim de realizar procedimentos médicos, é esperado que estas crianças e adolescentes apresentassem relatos de ansiedade e receio de enfrentar tal situação, que afinal, apresenta estímulos estressantes.

Estudos realizados (Castro e Moreno-Jiménez, 2007; Miyazaki *et al.*, 2006; Straub, 2012) com esta temática indicam que 54% das crianças apresentam alterações comportamentais quando submetidas a cirurgia, sendo a mais comum, a ansiedade. E receber atendimento psicológico nestas circunstâncias é importante, pois este profissional pode auxiliar a criança e sua família a manejar a situação de modo mais adequado.

A segunda queixa mais prevalente parece decorrer das dificuldades dos pais em impor limites e disciplina a seus filhos. Esta dificuldade também é comum em famílias de crianças e/ou adolescentes com problemas de saúde ou que precisam realizar procedimentos médicos invasivos, pois práticas educativas (tais como, extrema preocupação, baixa responsividade às reais necessidades da criança, superproteção, monitoria negativa) empregadas pelos cuidadores no enfrentamento de problemas de saúde da criança podem favorecer desenvolvimento e manutenção de problemas de comportamento infantil (Castro e Moreno-Jiménez, 2007; Ellis *et al.*, 2008).

É interessante destacar que os dados de caracterização do funcionamento do ambulatório do SPSI e do motivo de procura por ajuda psicológica da amostra de crianças e adolescentes atendidos neste ambulatório em um ano de atividades institucionais parecem estar diretamente relacionados, pois quem mais solicitou a avaliação da para realizar procedimentos médicos foi a otorrinolaringologia, sendo que a intervenção mais executada pelos psicólogos foi a avaliação psicológica e o encaminhamento mais frequente foi o parecer positivo dos psicólogos para que estes usuários realizassem estes procedimentos. Esta relação entre as variáveis parece sinalizar que o ambulatório do SPSI está atendendo de modo adequado a sua demanda.

Dentre a população adulta atendida pelo ambulatório do SPSI, observou-se a prevalência maior do sexo feminino, tal característica demográfica da clientela de demanda também é encontrada em outras pesquisas similares, tais como: Peres *et al.* (2004), Gatti e Jonas (2007), Oliveira *et al.* (2008). Em alguns estudos de caracterização da população atendida, a escolaridade mais prevalente entre os adultos que procuraram atendimento psicológico em serviços-escola de foi o ensino fundamental incompleto (Campezatto e Nunes, 2007; Maravieski e Serralta, 2011) tal como entre os adultos do ambulatório do SPSI. Segundo

Straub (2012), parece haver uma relutância dos homens, em diversas faixas etárias, a procurar e comprometer-se em atividades relativas à prevenção, diagnóstico e tratamento de problemas físicos e emocionais. Isto pode ser uma hipótese que explique o dado de que o sexo feminino é o mais prevalente entre a população adulta assistida pelo ambulatório do SPSI em um ano de atividades institucionais.

Observou-se que os dados de caracterização do funcionamento do ambulatório do SPSI e do motivo de procura por ajuda psicológica da população adulta estão diretamente relacionadas, pois a queixa mais prevalente foi a necessidade de passar por uma avaliação psicológica, a fim de realizar procedimentos contraceptivos para o planejamento familiar mais adequado, sendo que a principal fonte de encaminhamento foram as especialidades médicas Urologia e Ginecologia e Obstetrícia, equipes médicas responsáveis pela realização de tais procedimentos.

Os dados da população adulta atendida no ambulatório do SPSI durante um ano de atividades institucionais indicam que o perfil da clientela que procura esta instituição é constituído, em sua maioria, de mulheres, na faixa etária dos 30 a 39 anos, com parceiro estável, grau de escolaridade ensino fundamental, trabalhadoras de serviços diversos, que desejam realizar procedimentos contraceptivos, a fim de planejar melhor sua estrutura familiar. Neste contexto, o psicólogo da saúde atua avaliando estas pessoas para identificar dificuldades psicológicas e orientar acerca da importância do planejamento familiar e das condições decorrentes de realizar um procedimento de contracepção (laqueadura e/ou vasectomia) (Miyazaki *et al.*, 2006). Assim, a partir desta avaliação, este profissional emite um parecer ao médico solicitante, liberando ou não a paciente para efetivar tal procedimento. Várias consequências positivas são produtos desta intervenção: o paciente é orientado acerca dos riscos e benefícios, a equipe médica está melhor amparada para realizar o procedimento e custos podem ser reduzidos (Straub, 2012).

As outras duas queixas mais frequentes, infertilidade e disfunção sexual também são demandas da Urologia e da Ginecologia e Obstetrícia (principais fontes de encaminhamento) e também refletem as possibilidades de intervenção do psicólogo da saúde (Gorayeb, 2010). Nestas situações os pacientes são avaliados pelo psicólogo e recebem orientações e esclarecimentos acerca de suas queixas específicas.

Estas duas condições adversas de saúde, infertilidade e disfunção sexual, podem gerar sentimentos negativos (tais como, ansiedade, tristeza, decepção, frustração) nos indivíduos que estão enfrentando tais dificuldades pois implicam em situações relacionadas a áreas importantes da reprodução sexual, que são a geração de filhos e a satisfação sexual e que estão diretamente relacionadas à harmonia conjugal e constituição familiar. A possível ocorrência destas contingências favorece e indica a importância da atuação do psicólogo neste contexto (Straub, 2012; Seidl e Miyazaki, 2014).

Ressalta-se que a demanda por ajuda psicológica no ambulatório do SPSI está diretamente relacionada a problemas de saúde e à execução de procedimentos médicos, queixas específicas do contexto da saúde e que são coerentes com este contexto de atuação do psicólogo. Neste sentido, pelo ambulatório apresentar esta singularidade de ser atrelado a um hospital-escola, as queixas relatadas pelos usuários são diferentes das descritas em estudos de caracterização da população adulta atendidas em serviços-escola brasileiros. Em tais estudos, - por exemplo, Gatti e Jonas (2007); Oliveira *et al.* (2008); Bortolini *et al.* (2011) - a queixa mais frequente está relacionada a dificuldades interpessoais e sinais de ansiedade e depressão.

É importante destacar que nos prontuários analisados do ambulatório do SPSI havia vários dados incompletos acerca de algumas variáveis significativas da clientela, principalmente, no que diz respeito ao encaminhamento dado a cada atendimento. Esta dificuldade na coleta de dados também foi reportada nos estudos de caracterização dos serviços-escola de brasileiros (Melo e Perfeito, 2006; Cunha e Benetti, 2009; Maravieski e Serralta, 2011). Um ponto importante a ser refletido sobre esta ausência de dados é de que se a modalidade de atendimento psicológico mais frequente realizada pelos psicólogos no SPSI no ambulatório é a avaliação psicológica tanto para a clientela de crianças e adolescentes quanto para a população adulta. Um dos objetivos da avaliação psicológica é coletar dados para direcionar um encaminhamento adequado para cada caso e considera-se fundamental para a qualidade do atendimento prestado pelo serviço que estes usuários tivessem orientações sobre suas supostas dificuldades psicológicas e que fossem encaminhados adequadamente para serviços especializados a fim de lidarem melhor com estas adversidades. Porém, se tais dados não

estão bem descritos e registrados nas fichas de triagem e nos prontuários dos usuários fica difícil identificar a eficiência do serviço em atender de modo satisfatório a demanda da população que o procura.

Considera-se relevante esclarecer que o SPSI não dispõe de recursos informatizados para o registro de seus usuários. Esta condição é recorrente na maioria dos serviços-escola de Psicologia brasileiros. Segundo Herzberg (2006), existe um crescente interesse por parte dos profissionais e pesquisadores quanto à utilização dos recursos de informática como auxiliar das atividades de intervenção psicológica junto à população. Porém, este interesse parece se mostrar de maneira informal, sem a observação de atitudes concretas para efetivar esta informatização. É pertinente acrescentar que dados organizados sobre o fluxo de clientes são condição para o conhecimento das necessidades e prioridades da população que busca ajuda em um serviço-escola, além de esta organização facilitar a realização de pesquisas. Deste modo, destaca-se que o SPSI e demais serviços-escola de Psicologia poderiam implantar a informatização do registro de seus atendimentos como uma forma de enriquecer, facilitar e agilizar seu funcionamento.

## Considerações finais

O presente trabalho teve como objetivo o objetivo deste artigo é caracterizar o ambulatório do SPSI em termos de população assistida e de serviços psicológicos realizados durante um ano de atividades institucionais. Neste ano, foram registrados 843 atendimentos.

No que tange às características sociodemográficas e clínicas da população atendida pelo ambulatório do SPSI observou-se que o perfil dos pacientes atendidos no ambulatório de no decorrer de um ano de atividades institucionais foi constituído de: (i) entre as crianças e adolescentes: sexo feminino, com idade de 11 a 18 anos, estudantes com escolaridade ensino fundamental incompleto, encaminhados pela especialidade médica otorrinolaringologia, que receberam como tratamento a modalidade terapêutica avaliação psicológica, tendo como encaminhamento a liberação da para receber o procedimento médico e apresentando a queixa de ansiedade/depressão; (ii) entre os adultos: sexo feminino, com idade entre 30 a 39 anos, casada, com escolaridade de ensino fundamental incompleto, profissão da categoria “trabalhos diversos”,

encaminhada pela especialidade médica urologia, para ser avaliada pela Psicologia a fim de realizar procedimentos médicos contraceptivos (planejamento familiar).

Destaca-se que os dados obtidos foram expostos e discutidos pelos pesquisadores junto com a equipe de psicólogos do SPSI e foi sugerido ao serviço algumas orientações para aprimorar o atendimento a clientela, tais como, a implantação de um modo mais sistematizado, organizado e padronizado de registrar os atendimentos realizados pelos psicólogos, pois nos arquivos armazenados da instituição em um ano de atendimento no ambulatório do serviço, apenas 843 registros de atendimentos foram encontrados. É importante destacar também que muitos dados estão incompletos e/ou ausentes.

Apesar de o ambulatório do SPSI estar situado em um contexto de atuação do psicólogo diferente (integrado a um hospital-escola) do contexto no qual estão inseridos os serviços-escola de Psicologia (universidade) é importante e relevante comparar os dados sociodemográficos e clínicos da clientela atendida em ambos os locais, uma vez que se constituem em centros de atendimento psicológico e formação de profissionais da psicologia.

Destaca-se que a Psicologia da Saúde é uma especialidade da Psicologia que tem se expandido muito em termos de locais e de possibilidades diferentes de atuação do psicólogo, deste modo se considera significativa a realização de estudos de caracterização da clientela, com o intuito de conhecer melhor a demanda destes serviços em termos de quem procura, o porquê procura e o modo como é atendido. Tais estudos podem ampliar o corpo de conhecimentos sobre o trabalho e formação do psicólogo no Brasil.

## Referências

- ACHENBACH, T.M.; RESCORLA, L. 2010. *Multicultural supplement to the Manual for the ASEBA preschool forms and profiles*. Burlington, University of Vermont Research Center for Children, Youth, and Families, 55 p.
- ANCONA-LOPEZ, M. 1983. Características da clientela de clínicas-escola de Psicologia em São Paulo. *Arquivos Brasileiros de Psicologia*, 35(1):78-92.
- ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA (ANPEPP). 2010. O atendimento psicológico nas clínicas-escola: Convergências atuais. In: Simpósio da ANPEPP, XIII, Fortaleza, 2010. *Anais...* Fortaleza, CE, p. 21-23. Disponível em: <http://www.anpepp.org.br/old/XIIISimpósio/Anais%20>

- 13%20Simposio%20ANPEPP.pdf. Acesso em: 23/03/2016.
- BARBOSA, J.I.C.; SILVARES, E.F.M. 1994. Uma caracterização preliminar das clínicas-escola de Fortaleza. *Estudos de Psicologia*, **11**(3):50-56.
- BASTOS, A.V.; GONDIM, S.M.G.; SOUZA, J.A. J.; SOUZA, M.P.R. 2011. Formação básica e profissional do psicólogo: uma análise do desempenho das IES no ENADE-2006. *Avaliação Psicológica*, **10**(3):313-347.
- BOAZ, C. 2009. *Caracterização das queixas apresentadas por meninos e meninas encaminhados a clínicas-escola*. Porto Alegre, RS. Dissertação de mestrado. Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, 49 p.
- BORSA, J.C.; SEGABINAZI, J.D.; STENERT, F.; YATES, D.B.; BANDEIRA, D.R. 2013. Caracterização da Clientela Infanto-Juvenil de uma clínica-escola de avaliação psicológica de uma universidade brasileira. *Psico*, **44**(1):73-81.
- BORTOLINI, M.; PUREZA, J.R.; ANDRETTA, I.; OLIVEIRA, M.S. 2011. Perfil de pacientes atendidos através da terapia cognitivo-comportamental em uma clínica-escola. *Contextos Clínicos*, **4**(2):132-138. <https://doi.org/10.4013/ctc.2011.42.07>
- CAMPEZATTO, P.V.M.; NUNES, M.L.T. 2007. Caracterização da clientela das clínicas-escola de cursos de Psicologia da região metropolitana de Porto Alegre. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, **20**(3):376-388. <https://doi.org/10.1590/S0102-79722007000300005>
- CASTRO, E. K.; MORENO-JIMÉNEZ, B. 2007. Resiliência em niños enfermos crônicos: aspectos teóricos. *Psicologia em Estudo*, **12**(1):81-86. <https://doi.org/10.1590/S1413-73722007000100010>
- CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO. 2011. *Resolução nº 5. Diretrizes Curriculares Nacionais para os cursos de graduação em Psicologia*. Brasília, Diário Oficial da União, p. 19. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/ces062.pdf>. Acesso em: 15/06/2016.
- CUNHA, T.R.S.; BENETTI, S.P.C. 2009. Caracterização da clientela infantil em uma clínica-escola de psicologia. *Boletim de Psicologia*, **LIX**(130):117-127.
- ELLIS, D.A.; TEMPLIN, T.A.; NAAR-KING, S.; FREY, M.A. 2008. Toward conceptual clarity in a critical parental monitoring in youth with chronic illness. *Journal of Pediatric Psychology*, **33**(8):799-808. <https://doi.org/10.1093/jpepsy/jsn044>
- FERNANDES, L.F.B.; SILVARES, E.F.M.; MIYAZAKI, M.C.O.S. 2010. Levantamento de problemas de comportamento infantil no Ambulatório de Pediatria: subsídios para implementação de intervenções preventivas. In: M.M.C. HÜBNER; M.R. GARCIA; P.R. ABREU; E.N.P. de CILLO; P.B. FALEIROS (orgs.), *Sobre comportamento e cognição: avanços recentes das aplicações cognitivas e comportamentais*. Santo André, ESETEC, **26**:154-167.
- GATTI, A.L.; JONAS, A.L. 2007. Caracterização do atendimento psicoterápico a adultos em clínica-escola no ano de 2005. *Integração*, **XIII**(48):89-93.
- GORAYEB, R. 2010. *Psicologia da Saúde no Brasil*. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, **26**:115-122. <https://doi.org/10.1590/S0102-37722010000500010>
- HERZBERG, E. 2006. PsicoUsp – Programa de Gerenciamento de clínica-escola: aplicações para supervisores e para a pesquisa. In: E.F.M. SILVARES (org.), *Atendimento psicológico em Clínicas-escola*. Campinas, Editora Alínea, p. 43-58.
- LÖHR, S.S.; SILVARES, E.F.M. 2006. Clínica-Escola: Integração da formação acadêmica com as necessidades da comunidade. In: E.F.M. SILVARES (org.), *Atendimento psicológico em Clínicas-escola*. Campinas, Editora Alínea, p. 11-22.
- MARAVIESKI, S.; SERRALTA, F.B. 2011. Características clínicas e sociodemográficas da clientela atendida em uma clínica-escola de Psicologia. *Temas em Psicologia*, **19**(2):481-490.
- MELO, S.A.; PERFEITO, H.C.C.S. 2006. Características da população atendida em triagem no período de 2000 a 2002 em uma clínica-escola. *Estudos de Psicologia*, Campinas, **23**(3):239-249. <https://doi.org/10.1590/S0103-166X2006000300003>
- MIYAZAKI, M.C.O.S.; DOMINGOS, N.A.M.; VALERIO, N.I. (orgs.). 2006. *Psicologia da Saúde: pesquisa e prática*. São José do Rio Preto, THS/Arantes, 520 p.
- OLIVEIRA, M.L.C.; DANTAS, C.R.; AZEVEDO, R.C.S.; BANZATO, C.E.M. 2008. Demographics and complaints of university students who sought help at a campus mental health service between 1987 and 2004. *São Paulo Medical Journal*, **126**(1):58-62. <https://doi.org/10.1590/S1516-31802008000100011>
- PERES, R.S.; SANTOS, M.A.; COELHO, H.M.B. 2004. Perfil da clientela de um programa de pronto-atendimento psicológico a estudantes universitários. *Psicologia em Estudo*, **9**(1):47-54. <https://doi.org/10.1590/S1413-73722004000100007>
- PERFEITO, H.C.C.S.; MELO, S.A. 2004. Evolução dos processos de triagem psicológica em uma clínica-escola. *Revista Estudos de Psicologia*, **21**(1):33-42. <https://doi.org/10.1590/S0103-166X2004000100003>
- ROBERTS, M.C.; STEELE, R.G. (eds.). 2009. *Handbook of Pediatric Psychology*. 4ª ed., New York, The Guilford Press, 682 p.
- SANTOS, W.P.; ALONSO, M.Z. 2004. Caracterização da demanda infantil de um serviço de psicologia. *Revista Mineira de Saúde Pública*, **3**(5):35-42.
- SEIDL, E.M.F.; MIYAZAKI, M.C.O.S. 2014. *Psicologia da Saúde. Pesquisa e atuação profissional no contexto de enfermidades crônicas*. Curitiba, Juruá, 250 p.
- SILVARES, E.F.M. 1998. *Serviços-escola: novas formas de atendimento psicológico*. São Paulo, SP. Tese de Livre Docência. Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo, 110 p.
- STRAUB, R.O. 2012. *Psicologia da Saúde: uma abordagem biopsicossocial*. Porto Alegre, Artmed, 509 p.
- YEHA, G.Y. 1994. Caracterização da clientela que procura o serviço de identificação de superdotados em uma clínica psicológica. *Estudos de Psicologia*, **11**(3):3-9.

Submetido: 23/06/2016

Aceito: 30/06/2017