

ARTIGO**O Perfil da Clínica Social do IGT: da primeira entrevista ao início do tratamento****The Clinical Social Profile IGT: the first interview to start of treatment****Ana Paula Cavalcante Pinto**

RESUMO:

Esta monografia está vinculada à linha de pesquisa “Clínica Social no IGT”, e se propõe a identificar o perfil predominante de clientes que buscam atendimento psicológico na clínica social do IGT - Instituto de Gestalt-Terapia e Atendimento Familiar. Para isto, foi analisada uma amostra das marcações das primeiras entrevistas agendadas para as alunas de uma turma do curso de Especialização em Psicologia Clínica – Gestalt-Terapia (Indivíduo, Grupo e Família) no período entre setembro de 2009 e abril de 2011. Como método de pesquisa foi utilizado o levantamento bibliográfico de textos produzidos a partir de pesquisas realizadas em clínicas sociais e clínicas-escola e também pesquisa documental de relatórios no banco de dados do IGT. Com base nos registros encontrados foram quantificadas informações sobre o gênero, a faixa etária, os encaminhamentos e modalidades de atendimento, o valor estipulado pelo cliente para cada sessão de terapia e o tempo de espera entre a primeira entrevista e o início do tratamento. A partir da análise empreendida foi possível identificar o perfil da clínica social do IGT neste período, apontar possibilidades de melhorias no serviço prestado e ainda refletir sobre a adequação da terapia de grupo a partir do referencial da Gestalt-terapia neste contexto.

Palavras-chave: Gestalt-Terapia; Clínica Social; Prática clínica; Terapia de grupo.

ABSTRACT:

This study aims to identify the profile, predominantly of clients seeking psychological care in social clinic of Institute of Gestalt-Therapy and Family Care. For this, we analyzed a sample of the markings of the first interviews scheduled for the psychologists of the tenth class of the Specialization Course in Clinical Psychology – Gestalt-Therapy (Individual, Group and Family). This sample is comprised between September 2009 and April 2011. Method was used as the theoretical and experiential based in gestalt therapy, bibliography of texts produced from research in clinical and social-clinical school and documentary research reports in the database of IGT. Based on the records found were quantified information on gender, age, referrals and modalities of assistance, the amount stipulated by the client for each therapy session and the waiting time between the first interview and the start of treatment. From the analysis undertaken was possible to identify the profile of clinical social point of IGT and still scope for improvement in the service provided.

Keywords: Gestalt therapy; Social clinic; Clinical practice; Group Therapy.

INTRODUÇÃO

O presente trabalho emergiu da motivação para mergulhar na análise quantitativa das informações contidas nos relatórios de primeira entrevista, armazenados no banco de dados do IGT - Instituto de Gestalt-Terapia e Atendimento Familiar¹. O IGT recebe pessoas de diversas localidades, classes sociais e diferentes faixas etárias, surgiu então a curiosidade por saber o tipo predominante de pessoas que buscavam o serviço que é oferecido pela clínica social deste Instituto. Outro aspecto que nos motivou foi nos depararmos com a dificuldade para acompanhar o histórico do percurso do cliente dentro da instituição e buscarmos nos aprofundar na importância dos registros das informações relativas aos contatos com os clientes para o bom desenvolvimento do trabalho do psicólogo clínico.

Para tanto buscamos entender, de forma mais ampla e aprofundada, o que é a Clínica Social do IGT². Já tendo alguma experiência enquanto aluna do curso de Especialização em Psicologia Clínica – Gestalt-Terapia (Indivíduo, Grupo e Família) e sendo psicóloga atuante na clínica social dessa instituição, esperava encontrar algumas dificuldades no transcorrer da pesquisa e com isso poder pensá-las e sugerir melhorias para o funcionamento deste serviço.

JUSTIFICATIVA

A CS-IGT oferece atendimento psicológico em diversas modalidades, com a finalidade de proporcionar aos alunos de seus cursos de Especialização em Psicologia Clínica – Gestalt-Terapia (Indivíduo, Grupo e Família) e Atendimento Infantil na Abordagem Gestáltica, material humano para aperfeiçoamento profissional e oferecer acesso aos serviços psicológicos à população que dispõe de poucos recursos financeiros, além de divulgar o trabalho da Gestalt-Terapia.

O desenvolvimento desta monografia justifica-se pela necessidade de identificar a forma como vem sendo desempenhado este serviço, possibilitando avaliar os resultados alcançados em termos de atendimento da demanda de clientes. É importante também no sentido de apontar possíveis falhas nos registros dos atendimentos, o que pode comprometer o desenvolvimento de pesquisas e a ampliação da produção de conhecimento, bem como prejudicar a organização do trabalho terapêutico na clínica. Outro fator considerável para o desenvolvimento desta pesquisa é conhecer as características principais da demanda recebida e, assim, poder preparar o profissional adequadamente.

Na vivência cotidiana de atendimentos realizados na instituição, percebemos a diversidade de clientes recebidos, porém reunindo uma amostra mais ampla, correspondente a todas as primeiras entrevistas agendadas para as alunas da

¹ A fim de facilitar a leitura desta monografia, a partir daqui, passaremos a citar o Instituto de Gestalt-Terapia e Atendimento Familiar apenas como IGT.

² A partir deste momento passaremos a nos referir à Clínica Social do IGT apenas como CS-IGT.

décima turma do curso de Especialização em Psicologia Clínica – Gestalt-Terapia (Indivíduo, Grupo e Família), é possível avaliar em termos estatísticos a abrangência da clínica social, o que facilita pensar em termos de gerenciamento da mesma, com o objetivo de aperfeiçoamento do serviço oferecido.

Interessante mencionar que, apesar de ser parte integrante do trabalho do psicólogo clínico, os cuidados em relação aos registros cadastrais e também os relacionados aos contratos firmados com seus clientes tendem a ser negligenciados de forma geral pelos psicólogos clínicos e isto foi observado também na CS-IGT, apesar de toda a orientação constante dos coordenadores da mesma. No presente trabalho pretendemos ressaltar a relevância do registro de informações a respeito do cliente para o processo de atendimento psicológico e também para o desenvolvimento profissional do psicólogo na clínica. Pois, na medida em que informações significativas não são armazenadas de forma adequada, as mesmas ficam dispersas o que dificulta a formação de uma figura clara, nítida que norteie o trabalho a ser desenvolvido pelo psicólogo no sentido de definir melhores formas de abordar e acompanhar os clientes que buscam atendimento psicológico.

OBJETIVO

Sendo parte da linha de pesquisa do IGT que se propõe a estudar a Clínica Social e sua relevância, esta investigação intenciona traçar o perfil da demanda aos serviços da CS-IGT; destacar a importância da manutenção de registros sobre o atendimento psicológico para preparação profissional do psicólogo clínico; e apresentar de forma breve a proposta de terapia de grupo que vem sendo amplamente aplicada neste serviço.

Para traçar este perfil será quantificado o número de primeiras entrevistas agendadas na amostra escolhida, mapear a frequência, gênero, faixa etária, valor médio pago por cada sessão, modalidades de encaminhamento para atendimento psicológico e tempo de espera para o início dos atendimentos. A partir das informações colhidas refletiremos sobre possibilidades de melhorias no serviço da CS-IGT.

METODOLOGIA

Para falar a respeito de clínica social, foram utilizados textos produzidos acerca deste assunto. Os mesmos foram encontrados em sua maioria disponíveis na internet. O google foi utilizado como buscador inicial a partir das palavras-chave: clínica social, clínica-escola, clínica psicológica e atendimento solidário. Ele apontou vários resultados e entre eles o SciELO foi o portal que mais apresentou conteúdo condizente com esse tema. O Google também apresentou como resultado da busca artigos publicados em revistas virtuais e anais de congressos. A bibliografia utilizada durante o curso de especialização foi consultada, bem como o material pertencente à biblioteca do IGT, usando como palavras-chave primeira entrevista, terapia de grupo e clínica social. Produção teórica consistente que abordasse o tema da clínica social dentro do referencial da Gestalt-Terapia não foi facilmente encontrada em

todos as buscas empreendidas. Textos produzidos através de outros olhares psicológicos foram utilizados como leitura complementar, para ampliar o conhecimento a respeito desta prática clínica. Os textos apresentavam pesquisas realizadas em outras clínicas sociais ou clínicas-escola, todas em território nacional. Estas clínicas eram praticadas dentro ou fora das instituições que a mantinham. A maioria delas pertencia a universidades que ministravam o curso de psicologia, outras eram oferecidas por instituições de pós-graduação para psicólogos. Cada qual com suas especificidades de público, objetivos e abordagens.

Em seguida foi realizada uma avaliação, através dos registros no banco de dados de relatórios, da população que foi atendida na modalidade de Primeira Entrevista na CS-IGT. Buscamos traçar o perfil de gênero, a idade, a indicação terapêutica, a modalidade de atendimento, o valor estabelecido, o tempo de espera até o primeiro contato do psicólogo, convocando para o atendimento.

A pesquisa documental efetuada na base de dados do IGT, refere-se aos atendimentos de primeira entrevista realizados pela turma 10. Esta foi escolhida por ter sido a última turma a concluir o curso no momento em que foi iniciada a coleta de dados para esta monografia, e por ter sido também a primeira turma a ter a exigência de apresentar uma lista individual de cada aluno com o registro de todos os atendimentos realizados pelo aluno ao longo do curso. Anteriormente era exigido apenas que o aluno enviasse os relatórios dos atendimentos para o banco de dados virtual, sem que fosse exigido esse resumo individual de cada aluno.

Todo o levantamento desta pesquisa, a compreensão dos dados e a forma de lidar com os impasses encontrados foram realizados tendo como referencial o embasamento teórico da Gestalt-Terapia.

A monografia se apresenta dividida em três partes. No primeiro capítulo intitulado “A clínica social do IGT” é apresentado o histórico de seu surgimento, abordando a respeito do início dos atendimentos sociais no IGT, de como essa demanda foi tratada após o início dos cursos de formação, explicando de forma abrangente a estrutura que existe hoje. Aborda a diversidade de público atendido, os objetivos que justificam a manutenção e o aperfeiçoamento desta clínica. Perpassa todas as etapas do funcionamento deste serviço, tratando dos caminhos percorridos pelo cliente e pelos psicólogos antes, durante e depois da primeira entrevista. Descreve os tipos de atendimento que são oferecidos. Incluindo aspectos relevantes sobre o contrato, duração do processo terapêutico e encerramento do mesmo.

No segundo capítulo apresentamos a quantificação dos dados coletados na pesquisa. Delimitamos o universo pesquisado e abordamos a forma como foi possível o acesso às informações. Ilustramos com gráficos o número de marcações e frequência na primeira entrevista, o gênero e a faixa etária daqueles que compareceram, bem como o acordo financeiro firmado com o terapeuta para dar início ao processo terapêutico. Posteriormente constam os encaminhamentos para a CS-IGT e para o atendimento particular, seguidos das modalidades de atendimento. Uma tabela apresenta de forma sucinta o *status* do andamento da ficha do cliente no momento da pesquisa, seguida do gráfico que expõe o tempo médio de espera até o

contato do psicólogo para dar início ao tratamento. A partir do que foi encontrado desenvolvemos reflexões sobre a forma como contribuimos para estes resultados e estendemos a análise para as possibilidades de implementar melhorias ao processo.

No capítulo três desenvolvemos brevemente algumas reflexões acerca do trabalho com grupos realizado na CS-IGT. Isto se tornou relevante em função dos dados apresentados no capítulo anterior que demonstra que 70% dos clientes atendidos na primeira entrevista foram encaminhados para a modalidade de terapia de grupo.

Nas considerações finais refletimos sobre o que foi encontrado e qual a importância deste estudo para a prática de um psicólogo clínico. Relatamos as dificuldades encontradas durante a realização deste trabalho e apresentamos algumas sugestões, a fim de contribuir com o desenvolvimento de um projeto de aperfeiçoamento dos serviços oferecidos pela CS-IGT. É desenvolvida também a ideia de melhor capacitar os gestalt-terapeutas que buscam sua formação nesta instituição, principalmente no sentido da compreensão por parte dos mesmos da importância de conhecer as características do público que recebe para o trabalho com o psicólogo clínico.

1 - A CLÍNICA SOCIAL DO IGT

1.1 HISTÓRICO DA CLÍNICA SOCIAL DO IGT

A ideia de clínica social surgiu quando os psicólogos, Marcelo Pinheiro e Márcia Estarque Pinheiro, que hoje coordenam o IGT, atendiam em seus consultórios e destinavam alguns de seus horários para receber a demanda de pessoas que não tinha condições financeiras para arcar com o tratamento. Com o tempo já não conseguiam mais dar conta desta demanda e passaram a indicar para outros psicólogos e instituições.

1.2 INÍCIO DOS CURSOS DE FORMAÇÃO NO IGT

Com o início do Curso de Especialização em Psicologia Clínica – Gestalt-Terapia (Indivíduo, Grupo e Família) no ano de 2002, montou-se então uma estrutura de clínica social, com isso ampliou-se a oportunidade de atender as pessoas que procuravam por tratamento. A partir de então os clientes que buscavam atendimento através das divulgações dos psicólogos Marcelo Pinheiro e Márcia Estarque Pinheiro passaram a ser recebidos por psicólogos alunos do curso de especialização e, após o ano de 2008, também por alunos do curso de Atendimento Infantil na Abordagem Gestáltica.

1.3 PÚBLICO ATENDIDO

Desde sua origem até hoje, não se pensa em oferecer este serviço a um público determinado. As pessoas que procuram o IGT em busca de atendimento podem ter tomado conhecimento desse trabalho através dos cartazes anexados em ônibus,

das informações sobre o IGT que estão disponíveis na internet, pelo curso de estresse, depressão e síndrome do pânico que é oferecido gratuitamente à população, pelas palestras gratuitas que são oferecidas quinzenalmente, além de serem indicados por outras instituições, profissionais, ex-alunos e antigos clientes. O IGT não faz restrições em termos de local de moradia ou condições financeiras, para quem busca atendimento, com isso recebemos pessoas de outras cidades e dos mais diversos bairros do Rio de Janeiro, pertencentes a diferentes classes sociais, das mais variadas profissões e de todas as faixas etárias. Estes clientes são encaminhados de acordo com suas necessidades e têm disponíveis os atendimentos, individual, grupo, casal, família, infantil e adolescente.

Apesar de o IGT ser localizado na Tijuca, bairro da zona norte do Rio de Janeiro, a população que busca atendimento advém de diversas regiões do Estado. O autor da primeira obra da linha de pesquisa da clínica social no IGT estudou uma amostra de 64 primeiras entrevistas agendadas entre 2008 e 2009 e constatou que:

59% destes clientes residiam ou alegaram residir na zona norte da cidade onde se encontra a sede do IGT; 17% residiam na zona oeste, região esta a mais distante entre as demais em relação ao instituto; aproximadamente 5% residiam na Baixada Fluminense que também é distante do IGT, mas geograficamente em relação ao instituto um pouco menos distante do que a anterior; 8% residiam na zona sul da cidade que tem uma rede metroviária e viária bem servida em relação às demais regiões metropolitanas e 11% residiam na região do centro da cidade ou circunvizinhança e que também além de maior proximidade com o IGT também tem uma boa rede metroviária e viária de acesso. (SANTO, 2012, p. 71).

Como já foi dito, o IGT não restringe o atendimento de acordo com a localidade de moradia do cliente. Mesmo morando distante do IGT as pessoas agendam a primeira entrevista. Neste caso a distância e o gasto com o transporte podem se constituir como obstáculo para o comparecimento. Não se tem certeza se esta variável interfere de maneira predominante na ocorrência de faltas, no entanto é algo que pode vir a ser observado.

1.4 OBJETIVO DA CLÍNICA SOCIAL

O objetivo de oferecer a clínica social permanece o mesmo desde sua origem, que consiste no aprimoramento profissional, prestar serviço de qualidade para a população carente que não consegue ser atendida no serviço público, além da divulgação da Gestalt-Terapia.

Na Gestalt-Terapia o terapeuta é visto como sendo seu próprio instrumento de trabalho.

“O terapeuta também, como o artista, age a partir dos seus próprios sentimentos, utilizando-se do seu estado

psicológico como um instrumento de terapia. Naturalmente, da mesma forma que o artista, para pintar uma árvore, tem de ser afetado por aquela árvore particular, também o psicoterapeuta deve estar sintonizado com a pessoa específica com a qual ele está em contato.” (POLSTER e POLSTER, 1979, p. 35).

Neste sentido a prática na clínica social contribui para a afinação do instrumento do psicólogo que é ele mesmo, sua experiência pessoal, ampliando as habilidades, possibilidades e recursos terapêuticos.

Ao investigar este tema, houve o desejo de ampliar o conceito de clínica social / clínica escola, contudo, apesar de sua importância, ocuparia grande parte deste trabalho e não sendo nosso objetivo primeiro no presente momento. Sendo assim, optamos por caracterizar a forma como a Clínica Social é praticada nesta instituição a fim de contribuir com a mesma. Mas a ampliação, discussão e correlação dos conceitos referentes a esta prática já são temas para serem desenvolvidos em um futuro que se pretende próximo.

1.5 FUNCIONAMENTO DA CLÍNICA SOCIAL DO IGT – CS-IGT

O funcionamento da Clínica Social do IGT é dividido em várias etapas. A primeira delas é a divulgação, que já foi explicada acima.

Após ter conhecimento do IGT, a pessoa que tiver interesse por atendimento, entra em contato com o IGT por telefone, e-mail ou *facebook*. Quem recebe este cliente no primeiro momento é uma recepcionista, que não é psicóloga. Esta preencherá, por telefone, uma ficha de cadastro, contendo dados como nome, data de nascimento, telefones, e-mail, profissão, o que o cliente está buscando quando liga para o IGT, como soube do IGT e endereço. Estas informações darão alguma pista sobre qual é a situação socioeconômica da pessoa naquele momento e sobre o encaminhamento mais adequado para este cliente no IGT: clínica social ou atendimento particular.

A clínica social é indicada, prioritariamente, para pessoas de baixa renda que não têm condições de arcar com um atendimento particular, porém em alguns casos atende pessoas fora deste perfil. Caso esta seja a modalidade indicada, será agendado um horário para a primeira entrevista com um psicólogo já formado e aluno do Curso de Especialização em Psicologia Clínica - Gestalt-Terapia (Indivíduo, Grupo e Família). Este atendimento é marcado para no máximo quinze dias após a ligação do cliente e o mesmo não é cobrado.

O atendimento particular é indicado para a pessoa que assume ter condições de arcar com o valor de um atendimento particular. O cliente é orientado a aguardar a ligação de um psicólogo, que entrará em contato para agendar o início do tratamento e lhe dará as informações a respeito do valor e do local para o atendimento. Os psicólogos que fazem estes atendimentos possuem um convênio de divulgação com o IGT.

1.6 CAMINHO ANTES, DURANTE E DEPOIS DA PRIMEIRA ENTREVISTA

Os psicólogos, responsáveis pelos atendimentos de primeiras entrevistas da clínica social, têm acesso a uma agenda para verificar os clientes que foram marcados e são orientados a entrar em contato por telefone no dia anterior ao atendimento para confirmar a presença do cliente no dia e horário agendados. Este contato para confirmação vem sendo identificado como peça fundamental no acolhimento inicial do cliente. Cabe lembrar que o agendamento inicial na CS-IGT é feito com as recepcionistas que não são psicólogas e se tem observado a importância da atenção do psicólogo em relação ao primeiro contato com seu cliente, no momento do agendamento da primeira consulta ou confirmação da mesma, no sentido de conhecê-lo melhor e também de favorecer o vínculo terapêutico.

A primeira entrevista que tem duração de cinquenta minutos, visa o recebimento do cliente e o entendimento do que o mesmo está buscando em termos de queixa inicial. Neste momento faz-se um mapeamento das diversas áreas da vida do cliente, para se ter uma noção geral do contexto em que a pessoa está inserida. Os campos sugeridos a serem investigados são divididos em vida familiar, vida afetiva, vida profissional, vida religiosa, vida social, outros tratamentos que fez ou faz, medicações e nível de escolaridade.

‘A primeira entrevista é a porta de entrada, o “cartão de visitas” do terapeuta para seus clientes. Neste primeiro contato são trocadas muito mais do que apenas informações contratuais e queixas iniciais. São estabelecidos vínculos de suporte fundamentais para o desenvolvimento do processo psicoterapêutico.’
(ESTARQUE PINHEIRO, 2007, p. 138).

Os dados obtidos na primeira entrevista, aliados aos dados colhidos desde a marcação e confirmação do primeiro atendimento, ajudam a dar contorno à indicação de tratamento. O terapeuta estabelece o tipo de atendimento que será indicado (individual, grupo, casal, família, infantil, adolescente) e o encaminhamento é realizado de acordo com as urgências da pessoa, as necessidades e possibilidades do instituto.

Neste contato também é feito um acordo para estabelecer o valor financeiro que a pessoa pode arcar pelo atendimento. Ressaltamos que na CS-IGT não há valor mínimo ou máximo predeterminado para nenhum tipo de atendimento.

As possibilidades de encaminhamento são a CS-IGT, o convênio de divulgação com os alunos e ex-alunos do Instituto ou outras instituições que ofereçam atendimento a baixo custo.

Buscamos também identificar os horários em que a pessoa pode ser atendida e esta informação, assim como as anteriores, ficam registradas na ficha do cliente. Este dado facilita para que os psicólogos possam localizar os clientes que estarão atendendo. O psicólogo orienta o cliente que sua ficha será encaminhada para uma

fila de espera que é organizada de acordo com a data da primeira entrevista. Os terapeutas disponibilizam uma quantidade de horas semanais para realizarem seus atendimentos, e buscam, de acordo com a ordem da fila de espera, os clientes que possuem horários compatíveis com os seus.

A fila de espera para atendimento individual se tornou bastante longa e o tempo de espera estava demasiado, pois muitos clientes buscavam o Instituto desejando serem atendidos exclusivamente nesta modalidade. Foi então que, a partir de 2009, foram definidas restrições para as indicações ao atendimento individual na CS-IGT. Os clientes que apresentavam um perfil possível para serem atendidos em grupo recebiam esse encaminhamento, obrigatoriamente. Com isso a intenção era possibilitar o atendimento o mais prontamente possível e reduzir as filas. Caso houvesse recusa para o encaminhamento de atendimento de grupo por parte do cliente, o mesmo era orientado a buscar atendimento em outras instituições.

Este encaminhamento se dá a partir da queixa trazida pelo cliente e da forma como o mesmo se apresenta no momento da primeira entrevista em termos de possibilidades e limitações observadas. Como será melhor esclarecido abaixo (p.20) o atendimento individual apesar de ser o mais procurado, só é destinado na CS-IGT a alguns clientes em situações especiais.

Após o atendimento, o psicólogo redige um relatório com o resumo das principais informações obtidas durante a primeira entrevista e o leva para a supervisão. Onde o atendimento e o encaminhamento são avaliados e discutidos para verificar se o encaminhamento dado para o cliente está adequado ao que o cliente está vivendo e ao que o IGT pode oferecer. Após a supervisão e colocação do relatório no banco de dados a ficha do cliente é colocada na fila de espera, organizada por ordem cronológica da realização da primeira entrevista.

1.7 TIPOS DE ATENDIMENTO

O atendimento de crianças e adolescentes na CS-IGT pode acontecer individualmente ou em grupo, sendo realizado pelos psicólogos alunos do curso de Atendimento Infantil na Abordagem Gestáltica. Estes atendimentos ocorrem uma vez por semana, sendo o atendimento individual com duração de cinquenta minutos e o atendimento de grupo com duração de uma hora e trinta minutos.

Atualmente o atendimento individual de adultos na CS-IGT é destinado apenas para pessoas que apresentam um nível de agressividade muito alto, desorientação no tempo e no espaço, situações mais severas e graves como, por exemplo, o risco de suicídio, acometimentos psiquiátricos de acordo com a avaliação do psicólogo que faz a primeira entrevista. Eles acontecem uma vez por semana com duração de cinquenta minutos.

De acordo com anotações realizadas em sala de aula sobre as orientações para a indicação de clientes para a terapia de grupo, está a observação de que os alunos que darão início ao atendimento de grupo na CS-IGT não possuem experiência nessa modalidade de atendimento. A fim de evitar que surjam dificuldades no

manejo do grupo, os coordenadores aconselharam a não incluir pessoas com o perfil citado acima, alegando ainda que no momento o IGT não contava com uma infraestrutura suficiente para dar suporte a possíveis emergências. Neste sentido os alunos são orientados a buscar selecionar o perfil daqueles que fazem parte do grupo, na tentativa de minimizar a ocorrência de fatos difíceis de serem contornados pela dupla terapêutica e pelo próprio grupo.

O atendimento de grupo é coordenado por dois psicólogos simultaneamente, podendo ter de um a seis clientes em cada atendimento, que podem ser inseridos ou desligados ao longo do processo terapêutico (grupo aberto) de acordo com as regras de funcionamento estipuladas pela instituição. Para que o cliente seja inserido no grupo este já passou pela primeira entrevista e se encontra aguardando na fila de espera. De acordo com o horário definido para o atendimento do grupo os terapeutas buscam fazer contato com as pessoas que possuem essa mesma disponibilidade. Os encontros ocorrem semanalmente e têm a duração de uma hora e trinta minutos. Antes de iniciar a participação no grupo é agendada uma entrevista inicial com um dos psicólogos ou com a dupla responsável pela coordenação do grupo. Este momento é destinado ao primeiro contato com o profissional que o acompanhará no processo terapêutico, reavaliar se o cliente encontra-se naquele momento em condições de viver o tratamento psicológico em grupo, explicar sobre o funcionamento da terapia em grupo, tirar possíveis dúvidas e assinar o contrato de atendimento³. As saídas do grupo ocorrem pela necessidade do cliente, a qualquer momento, ou por este exceder o limite de faltas. Em ambas as situações o cliente é convidado a estar presente em uma última sessão, para que seja feita uma avaliação do processo terapêutico e para que o grupo possa elaborar a perda deste membro.

O atendimento de casal e/ou família é realizado por uma equipe terapêutica, dividida em uma dupla de psicólogos que atendem diretamente o casal/família e outros psicólogos junto a um supervisor que assistem o atendimento de outra sala, através de um espelho unidirecional e equipamento de áudio. Esta equipe que é chamada de reflexiva⁴, contribui com suas percepções sobre o atendimento quando são convocados pelos psicólogos que estão no campo. O atendimento ocorre quinzenalmente, com a duração de 60 minutos. Toda a equipe se reúne 30 minutos antes do encontro com a família para preparar a sessão e durante 30 minutos após a sessão para discutir o que foi vivido pelos psicólogos e equipe. O contrato com as regras de funcionamento é assinado no primeiro encontro e são estabelecidas as datas para oito encontros. Na oitava sessão é realizada uma avaliação do processo e decide-se sobre a renovação do contrato ou o encerramento do processo terapêutico.

Os clientes de todas as modalidades assinam um contrato em duas vias⁵. No

³O modelo do contrato de atendimento encontra-se em anexo na página 56.

⁴Os interessados em ampliar a leitura sobre este tema podem ler SILVA, Marcelo Pinheiro da, **Equipe reflexiva, quais as diferenças que criam diferenças? Monografia de Final de Curso de Especialização em Terapia Familiar no Instituto De Terapia Familiar – ITF Disponível em:** <http://www.igt.psc.br/ojs/viewarticle.php?id=51&layout=html> Acessado em 17/11/2012

⁵Todos os clientes atendidos no IGT assinam um contrato de atendimento no início do tratamento. Os modelos de contratos estão em anexo.

primeiro dia de atendimento, o mesmo é lido e discutido pelo psicólogo com o cliente. Após todas as dúvidas serem esclarecidas o mesmo é assinado e a via do cliente entregue ao mesmo e a do IGT fica anexada à ficha de controle de frequência do cliente que é levada a sala de atendimento em todas as sessões realizadas para atualização do comparecimento, atraso ou falta do cliente e também dos pagamentos realizados.

Este tipo de organização favorece o trabalho do psicólogo no sentido de proteger a relação de possíveis dúvidas em relação aos acordos estabelecidos para o desenvolvimento do atendimento psicológico. O contrato cumpre a função de proteger as relações terapêuticas. Nele constam informações acerca de horários e honorários, faltas, desmarcações e remarcações, sigilo, autorização do uso de imagem, duração do processo e importância da sessão de encerramento. Com esses dados registrados por escrito, sendo realizados na frente do cliente, a cada sessão, questionamentos relacionados ao andamento do processo podem ser rapidamente solucionados e melhor discutidos e aproveitados.

Todas as modalidades de atendimento são realizadas no Instituto, salvo raras exceções em que o terapeuta apresenta alguma impossibilidade de comparecer para o cumprimento total da carga horária de atendimentos, então é discutida com os coordenadores a possibilidade de atender alguma das modalidades em outro local. Contudo o cliente escolhido deve fazer parte da fila de espera. O tratamento seguirá o mesmo critério institucional aplicado aos demais.

Os atendimentos ocorrem até o término do curso de especialização em psicologia clínica. Quando este período se aproxima é feita uma avaliação do processo com cada cliente. A partir daí são pensadas possibilidades coerentes com o momento que o cliente está vivendo. Um dos caminhos é o encerramento do processo terapêutico e o encaminhamento da ficha do cliente para o arquivo morto. Outra possibilidade é encaminhar o cliente para dar continuidade à terapia com outro terapeuta que esteja cursando a formação no IGT. Ou ainda, pode ocorrer que o cliente dê continuidade ao atendimento com o mesmo terapeuta, porém fora do instituto, através da modalidade de convênio.

2. AVALIAÇÃO DOS DADOS LEVANTADOS

Ao iniciar a pesquisa estávamos em busca de informações que nos permitissem traçar o perfil dos clientes atendidos na CS-IGT.

A construção de planilhas auxiliou na compilação de todos os dados relevantes. As planilhas informavam o nome do psicólogo responsável por realizar as primeiras entrevistas com as respectivas datas. Sobre os clientes encontravam-se nomes, código de inscrição no banco de dados do IGT, data de nascimento, idade no momento do atendimento e o gênero.

Referente ao atendimento estava incluso as informações sobre a presença, desmarcação e falta, valor estipulado para o pagamento de cada sessão, indicação

terapêutica e modalidade de atendimento indicada para o cliente, data do contato realizado por um psicólogo para dar início ao tratamento, tempo de espera e um campo para as desistências e suas razões. Diante da falta de algumas informações acrescentou-se o campo relacionado à localização da ficha do cliente, que poderia estar no arquivo morto, na fila de espera ou em atendimento.

Todos os dados levantados para esta pesquisa são referentes aos atendimentos de primeira entrevista que foram agendados para as alunas da décima turma do Curso de Especialização em Psicologia Clínica, Gestalt-Terapia (Indivíduo, Grupo e Família). A turma 10 foi escolhida por ter encerrado os atendimentos quando iniciamos o período de coleta de informações, assim poderíamos buscar todas as informações desde o início dos atendimentos em setembro de 2009 até o término em Abril de 2011. Esta turma era composta por 8 alunas, porém apenas 7 delas haviam entregue o resumo dos atendimentos até a data solicitada para que pudesse ser realizado este presente trabalho. Posteriormente, as alunas que colaboraram com a pesquisa, forneceram seus dados de acesso ao banco de dados para que a leitura dos relatórios fosse possível.

Uma inovação experimentada nesta turma e que se mostrou bastante útil para esta pesquisa, foi que ao término da especialização todas as alunas entregaram uma planilha com o registro dos atendimentos realizados. Este registro continha as data e os horários dos atendimentos, os nomes e os códigos dos clientes, frequência, quem supervisionou os atendimentos e em que data isso ocorreu e quando os relatórios foram enviados para o banco de dados do IGT. Este resumo possibilitou traçar uma ideia geral do que seria desenvolvido a partir de então e contribuiu com os dados iniciais da pesquisa. A pesquisa foi assumindo novo contorno à medida que nos deparávamos com as dificuldades no sistema de arquivamento de informações do IGT. Alguns itens que chamaram a atenção durante a fase de levantamento serão discutidos abaixo. O acesso a esses dados é confidencial, foi autorizado pela coordenação e intermediado por uma psicóloga que era responsável pelo manuseio do banco de dados. A mesma auxiliou no levantamento de todas as informações referentes aos atendimentos registrados nesta pesquisa.

Faz-se necessário ressaltar que existem, simultaneamente, mais de um caminho para o registro de informações dos clientes durante seu tratamento no IGT. O primeiro a ser criado é o cadastro no **banco de dados**, onde são inseridos os dados pessoais e gerado o código do cliente. No momento em que o cliente comparece para a primeira entrevista a **ficha de dados** é impressa tornando-se assim a segunda forma de registro. Quando o cliente inicia sua terapia os relatórios de atendimento são gravados de forma confidencial no **banco de dados de relatórios** configurando-se este o terceiro modo de registro e há ainda uma quarta possibilidade, que são os relatórios enviados pelos psicólogos **via internet**.

Os caminhos escolhidos para obter os dados utilizados nesta pesquisa foram a busca das informações através do banco de dados e do banco de dados de relatórios. Porque neles estão condensados os dados relevantes e se mostraram mais acessíveis que todas as fichas de dados impressas, que poderiam estar nas filas de espera, no arquivo dos clientes em atendimento ou no arquivo morto.

Cada cliente possui um registro geral no banco de dados de clientes do IGT, que não contém informações confidenciais e, portanto pode ser visualizado por outros profissionais não psicólogos que manuseiam os mesmos, como as recepcionistas do IGT, por exemplo. Nesta ficha constam informações acerca do andamento do cliente no banco de dados e nas filas de espera, e também sobre o envio da ficha para o arquivo morto, seja por não ser possível o contato ou por desistência do cliente em relação ao tratamento ou ainda pelo desligamento do serviço por faltas, por desinteresse ou descumprimento do contrato.

Após a primeira entrevista, apenas os psicólogos manuseiam a ficha de dados impressa do cliente. Por conter anotações sigilosas estas se encontram guardadas em armário trancado e com senha que somente os psicólogos e estudantes de psicologia do IGT têm acesso. Sempre que os psicólogos do IGT buscam contato com os clientes para dar início ao atendimento é necessário que as fichas de dados sejam atualizadas e novamente arquivadas na fila de espera. A partir de então, cabe aos psicólogos atualizá-la, manualmente, a cada tentativa de contato.

Após a realização da primeira entrevista o psicólogo que a realizou redige um relatório e armazena-o no banco de dados de relatórios do IGT. Cada psicólogo possui seu próprio *login* e senha para garantir a confidencialidade das informações ali postadas. Estes relatórios ficam ali disponíveis para futuras consultas. Outro caminho para armazenamento dos relatórios de atendimento é o envio pela internet, através de site próprio para isso. Estes relatórios ficam armazenados no sistema do IGT, porém o acesso posterior pelos alunos, neste momento, encontra-se mais restrito por questões técnicas.

Na época em que esta pesquisa foi empreendida as atualizações no registro geral do banco de dados ocorriam apenas ao término do tratamento do cliente no IGTou no momento do envio da ficha para o arquivo morto. Atualmente ocorrem com frequência semanal, sendo esta mudança resultante da combinação de diversos fatores como a necessidade de atualização, o aumento do número de alunos bolsistas que contribuem com a manutenção de algumas atividades no IGT e aliado também aos resultados encontrados durante esta pesquisa.

Além da necessidade de atualização das informações vemos a carência no registro de detalhes no transcorrer do processo de atendimento na CS-IGT. Poderiam ser acrescentados no banco de dados e na ficha de andamento do cliente os campos previamente definidos que demarquem o que foi acordado com o cliente no contato realizado. Estes campos facilitariam o registro sobre qual a razão da desistência em relação ao início do tratamento ou da impossibilidade de iniciar no momento da chamada pelo psicólogo para o início do atendimento psicológico. Ficaria mais evidente o que orientou o encaminhamento da ficha daquele cliente para o arquivo morto. No caso de o cliente já ter iniciado uma terapia em outro local enquanto aguardava ser chamado, um campo específico para este registro poderia apontar onde aquele cliente começou a ser atendido, desde quando e por qual razão iniciou aquele atendimento ao invés de aguardar a vaga na CS-IGT. Seria importante também registrar a marcação do primeiro atendimento de forma clara com data (com dia, mês e ano), especificando o comparecimento do cliente, bem como no caso de

ocorrer a falta, explicitar de forma clara a justificativa para a mesma.

A resolução nº 001/2009 do Conselho Federal de Psicologia “dispõe sobre a obrigatoriedade do registro documental decorrente da prestação de serviços psicológicos”.

Consta em seu Art. 3:

“Em caso de serviço psicológico prestado em serviços-escola e em campos de estágio, o registro deve contemplar a identificação e a assinatura do responsável técnico/supervisor que responderá pelo serviço prestado, bem como do estagiário.

Parágrafo único. O supervisor técnico deve solicitar do estagiário registro de todas as atividades e acontecimentos que ocorrerem com os usuários do serviço psicológico prestado.”

O registro deste tipo de informação nesta ficha de andamento já é solicitado pelos supervisores, porém poderia ser um facilitador se essas opções de registro de andamento já estivessem padronizadas para os psicólogos poderem mais facilmente preencherem os itens e não esquecerem informações importantes. Um fator que observamos no IGT é a resistência dos psicólogos em lidar com a burocracia de registros destas informações. O aluno tem dificuldade para cumprir a rotina de confecção de relatórios exigida pelo CFP e também pelos supervisores. Esta tarefa pode não ser entendida pela maioria como pertencente ao processo de trabalho na psicologia clínica.

A partir do levantamento realizado foi detectada a importância de realizar, corretamente e com disciplina, os registros nos prontuários dos clientes. Buscando sanar, com os supervisores, toda e qualquer dificuldade que impeçam a adequada realização do mesmo. Estes registros facilitam não apenas o encaminhamento do cliente na CS-IGT, como também favorecem o entendimento do psicólogo sobre suas responsabilidades enquanto profissional. A compreensão de que através destes registros bem elaborados e objetivos o próprio trabalho psicológico a ser desempenhado poderá ser favorecido, pois a partir das informações sobre o processo do cliente dentro da clínica muitas vezes obtemos material fundamental para o trabalho clínico a ser desenvolvido e para o aprimoramento do psicólogo como profissional.

2.1 FREQUÊNCIA NA PRIMEIRA ENTREVISTA

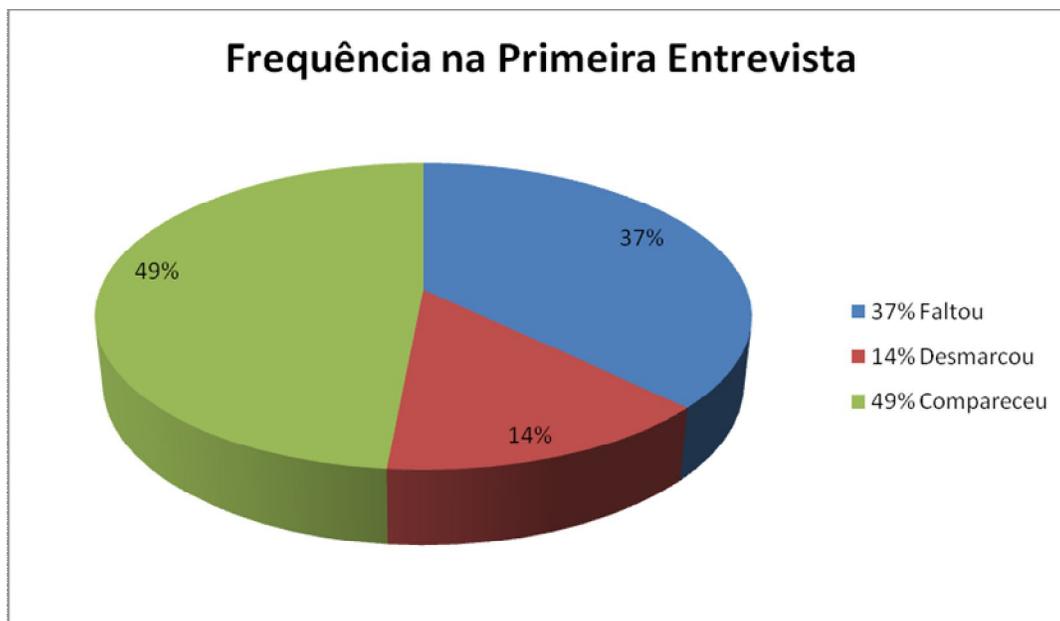
Nesta amostra foram marcadas 268 primeiras entrevistas. Dentre elas houveram 100 faltas, 38 desmarcações e 130 comparecimentos.

As razões que contribuem para o grande número de faltas e desmarcações não estão claras, neste momento, para a pesquisadora e para os coordenadores da CS-

IGT, mas pode estar relacionada ao fato desta primeira entrevista não ser paga, de haver uma relativa facilidade para agendá-la e também a questões inerentes a falhas no atendimento telefônico, a não confirmação por parte do psicólogo para a entrevista, falhas durante o contato de confirmação. E até mesmo a desistência por parte do cliente, que pode ter agendado por impulso e que até o dia da primeira entrevista tenha conseguido encontrar recursos próprios para lidar com o impasse que vivia.

As faltas nas primeiras entrevistas geram sensação de desapontamento nos psicólogos que se disponibilizam para o atendimento e se frustram diante da ausência do cliente, do tempo desperdiçado e do desenvolvimento prático que deixa de adquirir.

Apesar de ter empreendido uma pesquisa rigorosa, foi percebido através de conversas informais com outros psicólogos, colegas de profissão e em sua maioria gestalt-terapeutas, que as faltas nas primeiras entrevistas não fazem parte apenas da realidade deste instituto, são presentes também para o profissional psicólogo na clínica particular. Pensar sobre a grande incidência de faltas pode ser importante para o psicólogo criar estratégias em sua atuação que minimize essa ocorrência na sua prática clínica, como por exemplo efetuar a marcação da primeira entrevista em um prazo curto entre a ligação e o atendimento propriamente dito, entrar em contato com o cliente algumas horas antes do atendimento para confirmar sua presença e solicitar mais de uma forma de contato.



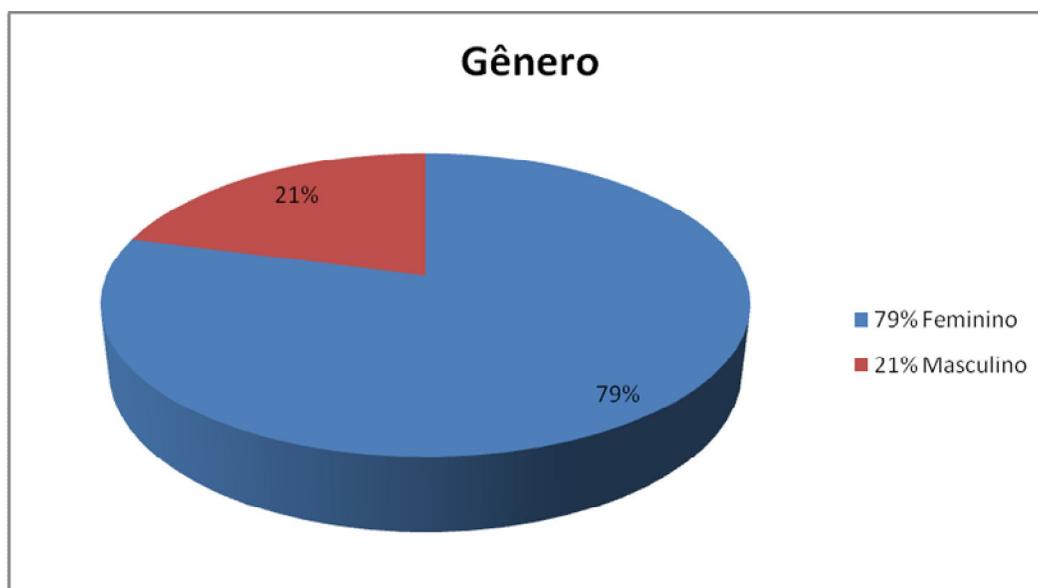
No curso de especialização em psicologia clínica no IGT há espaço, nas supervisões, para que as questões relacionadas à falta sejam trabalhadas em prol do desenvolvimento do terapeuta. São enfatizados os cuidados em relação à divulgação do atendimento por parte da instituição, a importância da boa comunicação no contato telefônico no momento da marcação da consulta e

relevância da confirmação na véspera do atendimento. O psicólogo pode refletir sobre sua postura, avaliando sua forma de cuidar do vínculo que buscou estabelecer com um cliente que procura iniciar um tratamento psicológico e de que maneira vivenciou a ausência do cliente à consulta agendada.

Contudo, não foi possível alterar o quadro atual em termos numéricos. No entanto algumas iniciativas foram implementadas a fim de contribuir para a redução das faltas nas primeiras entrevistas. Hoje em dia o prazo máximo de marcação desta primeira entrevista é de até 15 dias após a ligação do cliente para fazer a ficha. Caso não se consiga agendar um horário neste prazo, o cliente é convidado a aguardar alguns dias e ligar novamente para o IGT para marcar um horário. Este fato se deu para evitar marcações com prazos muito longos o que muitas vezes levava o cliente a perder o interesse ou a esquecer das consultas agendadas.

2.2 GÊNERO

Das pessoas que chegaram até a primeira entrevista no IGT, 103 eram do gênero feminino e 27 do gênero masculino.



Assim como em outros trabalhos, que buscam caracterizar o perfil da clientela das clínicas-escola e das clínicas sociais, é notória a predominância feminina nestes serviços em busca de tratamento. Não há informações concretas que a justifiquem, porém podemos inferir que esta busca está relacionada às influências culturais atribuídas ao papel feminino.

“Pode-se pensar que tais achados refletem os condicionamentos socioculturais moldados pelas relações de gênero, uma vez que durante o processo de socialização primária e secundária há uma construção de gênero que modela as características psicológicas mais

associadas a cada sexo e determina, por exemplo, que as mulheres devem externalizar suas emoções e solicitar ajuda sempre que necessário, ao passo que os homens, ao contrário, devem desde cedo ocultar seus sentimentos e aflições psíquicas e cultivar a coragem heroica, a bravura e a resistência à manifestação emocional diante das adversidades que enfrentam no cotidiano.” (PERES; SANTOS; COELHO, 2004, p. 50)

Ainda que as influências socioculturais estejam, atualmente, passando por inúmeras reconfigurações, o quadro acima permanece fazendo sentido a partir dos dados levantados.

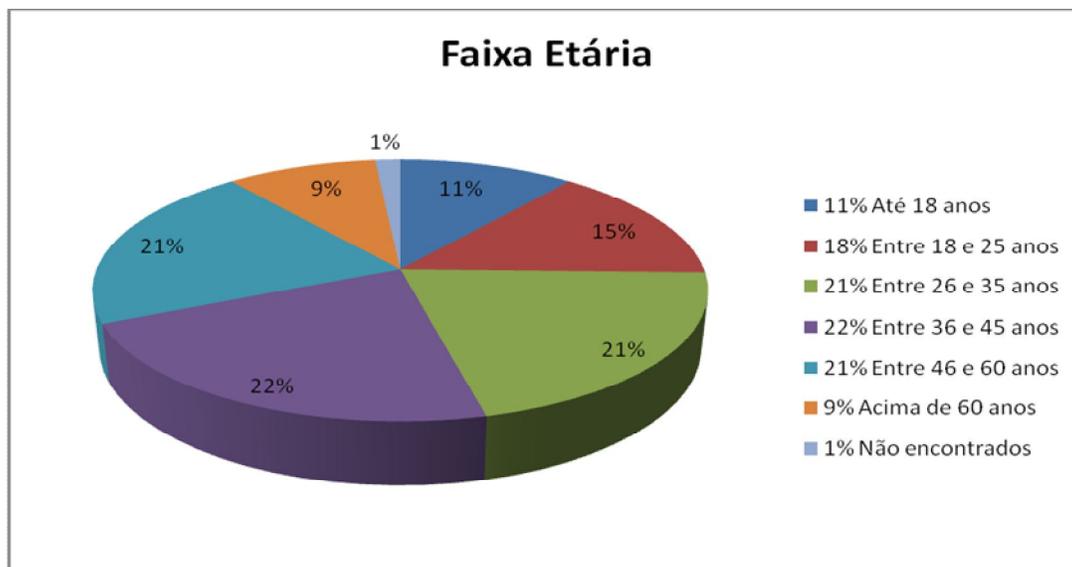
Este dado se apresentou bastante semelhante no estudo feito por Santo (2010) que compreendeu 64 primeiras entrevistas agendadas entre 11 de abril de 2008 e 04 de novembro de 2009, em que 45 pessoas eram do sexo feminino, perfazendo um total aproximado de 70% e os 30% restante correspondem a 19 pessoas do sexo masculino.

2.3 FAIXA ETÁRIA

No que diz respeito à faixa etária, encontramos 14 pessoas abaixo de 18 anos, 19 pessoas com idade entre 18 e 25 anos, 27 pessoas entre 26 e 35 anos, 29 pessoas entre 36 e 45 anos, 27 pessoas entre 45 e 60 anos e 12 acima dos 60 anos, não foram encontrados dados referentes a idades em 2 registros.

Chama a atenção o número elevado de pessoas em 3 faixas etárias distintas, poderíamos considerar isso um empate técnico e que sendo visto desta maneira, corresponderia a uma busca por atendimento psicológico de pessoas entre 26 e 60 anos, que equivalente a 64% da demanda da CS-IGT.

De maneira geral, entre os 26 e 60 anos de idade as pessoas são marcadas, frequentemente, por momentos difíceis para o ser humano, e muitas vezes buscam ajuda profissional para lidar com o início da vida profissional, início e/ou término de relações afetivas, adaptação ao crescimento dos filhos, aposentadoria, solidão, reflexões existenciais.



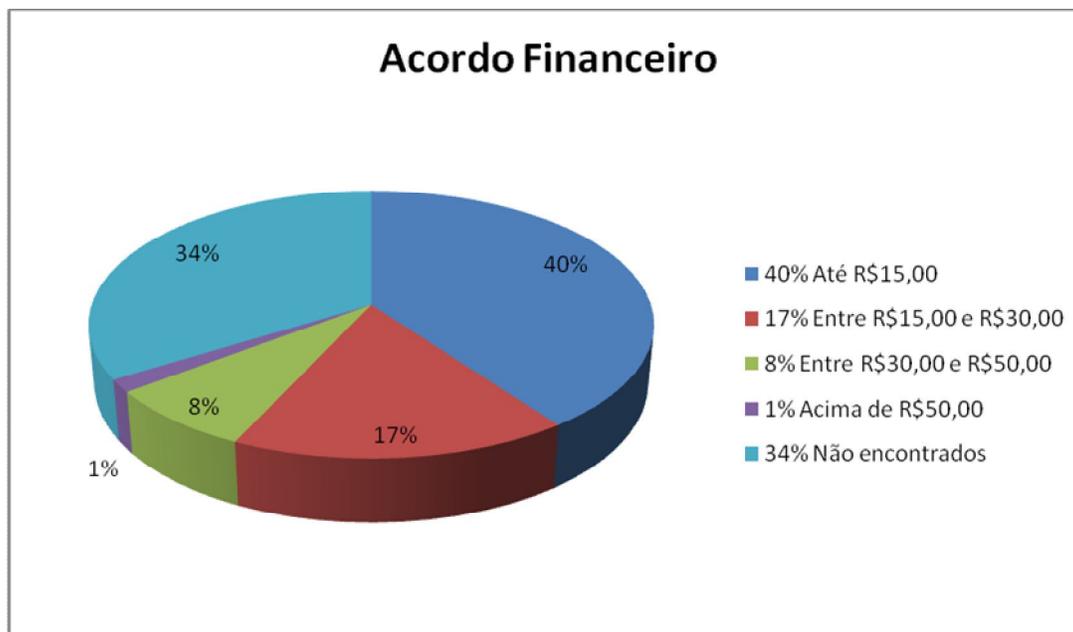
Os impasses ligados a lidar com estes períodos acabam trazendo pessoas para a terapia que, como uma das possibilidades, favorece com que os clientes se percebam neste processo de ajustamento criativo, exigido constantemente pela vida.

“Pode-se descrever o ajustamento criativo como processo pelo qual a pessoa mantém sua sobrevivência e seu crescimento, operando seu meio sem cessar ativa e responsabilmente, provendo seu próprio desenvolvimento e suas necessidades físicas e psicossociais.”
(MENDONÇA, 2007, p. 21)

Diante de um impasse a pessoa pode não encontrar um caminho satisfatório para lidar com a situação. Nestes casos o processo terapêutico auxilia a pessoa na criação de novas alternativas possibilitando a descoberta de estratégias adaptativas.

2.4 ACORDO FINANCEIRO

Na primeira entrevista, entre outras coisas, o cliente definirá qual o valor que se responsabilizará mensalmente para seu processo terapêutico. Para facilitar os levantamentos estatísticos, fica registrado na ficha de dados do cliente o valor que se refere a cada sessão. E, como já foi dito acima, este valor é determinado pelo cliente em conjunto com o psicólogo que o entrevista. Na amostra levantada para esta monografia observamos que 52 clientes estipularam valor abaixo de R\$ 15,00, 22 clientes disponibilizaram entre R\$ 15,00 e R\$ 30,00, 10 clientes acordaram entre R\$ 30,00 e R\$ 50,00, 2 clientes combinaram valor acima entre R\$ 50,00.



Não foram encontradas informações acerca do valor acordado em 44 registros de atendimentos, apesar de haver no relatório campos específicos para o detalhamento do valor estabelecido e de como funcionou o acordo financeiro. Em alguns destes registros constavam apenas alguns detalhes de como funcionou o acordo financeiro sem menção ao valor estabelecido. Sugerindo que o psicólogo não compreendeu de maneira clara sobre o correto preenchimento do relatório.

De uma maneira coerente com a visão da Gestalt-Terapia, a política do IGT mantém uma postura dialética na relação com o cliente, tornando possível que o mesmo chegue a um acordo com o psicólogo, sobre o que é viável para ambos, em termos do máximo valor significativo que pode ser investido no processo de psicoterapia. Toda a remuneração referente aos atendimentos realizados na CS-IGT é destinado a manutenção do próprio instituto.

Em alguns casos o cliente possui dificuldade de definir um valor para o serviço que está solicitando. Algumas razões apontadas nos relatórios dizem respeito a: dificuldade do cliente em administrar seu orçamento incluindo nele mais uma despesa; dependência financeira de terceiros, não podendo estabelecer um valor por si mesmo; desconhecimento do valor do tratamento psicológico.

O psicólogo, percebendo a dificuldade do cliente em relação ao estabelecimento do pagamento, pode tentar auxiliá-lo. Quando não se consegue chegar a este acordo no momento da primeira entrevista, pode-se deixar para ser feito no momento de início da terapia. Para tanto uma observação precisa ser feita na ficha do cliente, a fim de notificar ao próximo profissional que fará contato com o cliente sobre a importância de determinar este valor para poder iniciar o atendimento no IGT.

Santo (2010) avaliou em sua pesquisa, sobre as primeiras entrevistas que realizou na CS-IGT, que 70% dos clientes apresentaram dificuldade para definir um valor

financeiro para remunerar o atendimento. O referido autor levantou algumas hipóteses para pensar sobre o alto índice encontrado, entre elas apontou uma possível dificuldade do terapeuta em lidar com esta questão. No que se refere às dificuldades dos clientes, destacamos alguns trechos que ele ressaltou nas páginas 77 e 78, o “desconhecimento dos valores cobrados por este tipo de profissional tanto num atendimento de clínica social quanto em consultório particular”, “outra hipótese é a de que talvez alguns destes clientes poderiam imaginar que o Instituto se disponibilizaria a atender gratuitamente”, necessidade de consulta a alguém da família que pudesse estar se responsabilizando em ajudar ao cliente no investimento; situação de risco financeiro, dúvidas, etc.”

O estabelecimento do valor a ser acordado entre cliente e psicólogo precisa ser tratado com atenção, pois podem emergir desse acordo sentimentos de constrangimento e ressentimento. Os sentimentos não resolvidos entre o cliente e o psicólogo relacionados à cobrança do processo terapêutico, podem gerar dificuldade de vínculo e aprofundamento da relação. Este tema é bastante delicado e pode se tornar problemático, caso não seja bem cuidado.

Não só a retribuição financeira está em foco no momento da terapia, mas a forma como o cliente estabelece seus acordos com o mundo, como ele funciona, que postura ele assume diante de compromissos.

“Desta forma, os profissionais em início de carreira acabavam por não saber ou por ter dificuldades em valorar seu trabalho. Assim, existe a dificuldade de perceber a ideia do pagamento como uma retribuição por uma prestação de serviço, bem como o pagamento de honorários como parte do tratamento, o que interfere e causa prejuízo no próprio processo psicoterapêutico(...)” (GROSS; TEODORO, 2009, p. 324)

Tratar de um contrato financeiro se apresenta como dificuldade para muitos psicólogos, principalmente para os iniciantes.

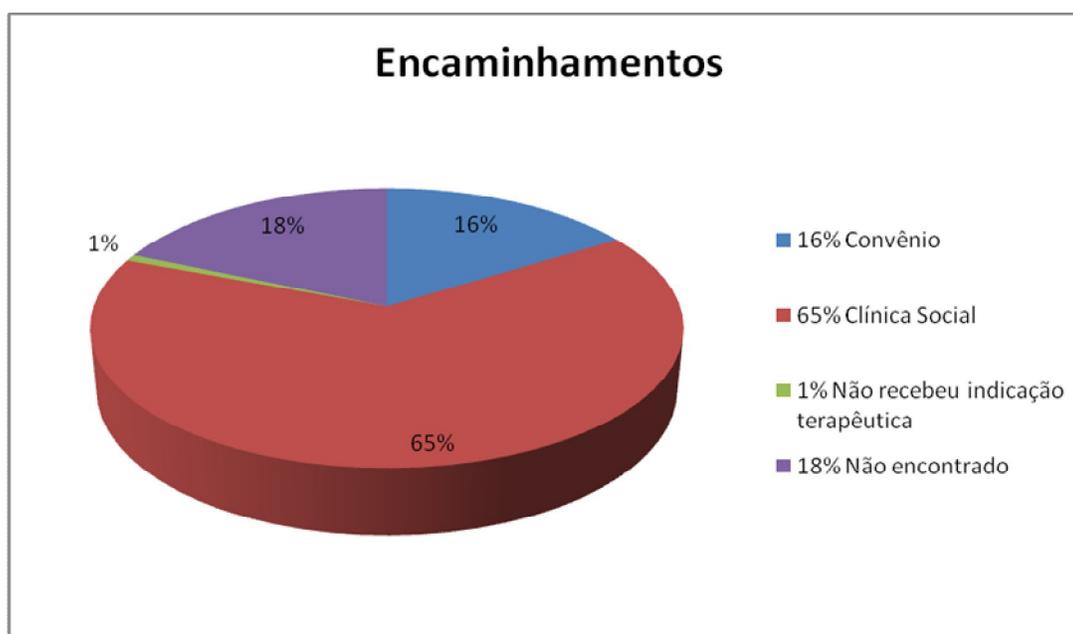
“Os profissionais iniciantes na prática clínica, ao fixarem o valor de seus honorários, condicionaram a escolha do valor ao fato de serem novatos na profissão. A partir disso, pode-se inferir que é feita uma desvalorização do psicólogo clínico por ele mesmo e que há uma deficiência na formação desse profissional com relação ao conhecimento prático-teórico acerca de sua remuneração e valoração do seu trabalho(...)” (GROSS; TEODORO, 2009, p 322)

A experiência vivenciada pela pesquisadora na graduação em psicologia não a preparou suficientemente para lidar com acordos financeiros. Nos estágios durante a graduação os valores cobrados pelos atendimentos obedeciam os padrões estabelecidos pela instituição. O estudante apenas seguiam aquilo que está

determinado. Não desenvolvendo habilidades para lidar com negociações financeiras sobre o valor e reconhecimento do seu trabalho. É comum ao psicólogo vivenciar o dilema entre a motivação para ajudar as pessoas e a necessidade de remuneração de seu trabalho. Considerando ainda que a profissão do psicólogo requer aprimoramento e investimento contínuos, pessoal, financeiro e temporal. A experiência na CS-IGT e no desenvolvimento desta monografia favoreceu a reflexão sobre esse tema a partir das facilidades e dificuldades do próprio psicólogo em estabelecer o valor justo a ser cobrado pelo seu trabalho.

2.5 ENCAMINHAMENTOS

Com base nos valores acordados nas primeiras entrevistas, 21 pessoas foram encaminhadas para convênio e outras 84 indicadas para o atendimento na CS-IGT, não foram encontrados 24 registros de encaminhamentos de clientes e em 1 caso não foi indicado acompanhamento psicológico.



Existe na CS-IGT o que poderíamos chamar de dupla triagem, a primeira ocorre no momento do contato com a recepcionista, quando esta informa ao cliente a existência de duas modalidades de atendimento, uma que é a clínica social, voltada para população de baixa renda e outra que é o atendimento pelo convênio, voltado para as pessoas que não necessitam da clínica social.

No momento da primeira entrevista realizada com as pessoas que informam se enquadrar na modalidade de clínica social, o psicólogo avalia mais de perto a questão do valor possível para o pagamento. A partir daí pode confirmar se o atendimento será mesmo realizado pela clínica social ou se é possível encaminhar para convênio.

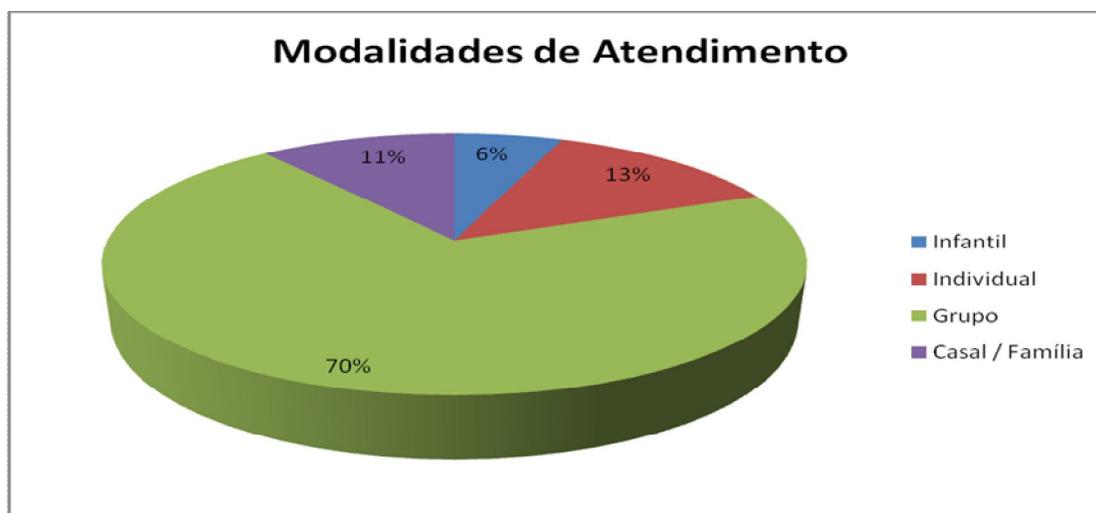
Não foram encontrados registros no banco de dados de 18% dos encaminhamentos.

Novamente fica claro que houve falha no registro realizado nas fichas de atendimento e posteriormente no banco de dados, desta vez no que diz respeito ao preenchimento do campo encaminhamento. Ao realizar a primeira entrevista o psicólogo precisa concluir o atendimento com um encaminhamento, que seria clínica social ou convênio e também a indicação terapêutica (infantil, individual, grupo, casal ou família) e registrar isso na ficha do cliente.

Este atendimento é supervisionado e discutido se o encaminhamento e a indicação estão de acordo com o caso. Logo esta informação é fundamental para que a ficha do cliente seja encaminhada para a fila de espera da respectiva indicação terapêutica. A ficha (papel) só é liberada, pelos supervisores, para seguir seu caminho se estes campos estiverem preenchidos.

2.6 MODALIDADES DE ATENDIMENTO E TEMPO DE ESPERA

Das 84 pessoas encaminhadas para a CS-IGT, 5 foram indicadas para atendimento infantil, 11 para atendimento individual, 59 para atendimento de grupo, 9 para atendimento de casal e família.



Nesta amostra a demanda para atendimento infantil é bastante reduzida em comparação às demais possibilidades, mesmo o IGT oferecendo um curso de formação em Atendimento Infantil na Abordagem Gestáltica.

Como disse no capítulo anterior, existem algumas restrições de perfil para o atendimento individual no IGT. Na prática, percebemos que a busca pela modalidade individual é bastante grande por parte dos clientes. O que se apresenta nesta pesquisa é a porcentagem de pessoas que não apresentavam perfil possível para indicação de grupo no momento em que procuraram o IGT e que por isso foram encaminhadas pelos psicólogos que a atenderam naquele momento para o atendimento individual, conforme melhor explicado anteriormente, no capítulo 1 na página 19.

A busca por atendimento de casal e família corresponde a 11% de todas as

indicações feitas na primeira entrevista. Apesar de parecer um número pequeno ele é proporcional à capacidade de atendimento da CS-IGT, visto que demanda a reunião de equipes com vários profissionais, o que significa uma restrição na quantidade de atendimentos possíveis. Esta modalidade de atendimento também não é muito conhecida pelos usuários da CS-IGT, a busca quase sempre recai sobre o atendimento individual.

Nota-se que 70% desta amostra da clientela da CS-IGT foi indicada para atendimento psicológico em grupo. Este não é um retrato fiel da procura que recebemos para o atendimento psicológico. A maior parte das pessoas que chegam ao IGT não solicitam serem atendidas em grupo, inicialmente, até porque não é uma modalidade de atendimento psicológico muito divulgada. Hoje já com mais de 10 anos de divulgação desta modalidade no IGT temos alguma procura já voltada para o atendimento de grupo, pois as pessoas que são indicadas por outros clientes já conhecem um pouco da rotina do IGT e já ouviram falar do tratamento em grupo.

“Cabe destacar aqui que a busca por atendimento psicológico no Rio de Janeiro ainda se concentra quase exclusivamente, na amostra desta autora, dentro de um modelo tradicional, isto é, um psicólogo atendendo um cliente em um tempo de 50 minutos. Este contexto se dá apesar de o trabalho em grupos ter inúmeras vantagens em relação ao atendimento individual, além das vantagens financeiras (...).” (ESTARQUE PINHEIRO; PINHEIRO 2012, p 122).

Durante a primeira entrevista o psicólogo avalia o perfil do cliente e conclui que a indicação para grupo é adequada e possível, em muitos casos sendo a única possibilidade de tratamento oferecida para o cliente no IGT. Esta postura é adotada visto que se a prevalência do atendimento individual fosse correspondente à procura que a CS-IGT recebe, o tempo de espera até o atendimento seria enorme. Priorizando o atendimento individual apenas para os casos mais graves e encaminhando para grupo os que apresentam perfil possível para tal, a CS-IGT consegue oferecer atendimento de qualidade a um maior número de pessoas e com o tempo de espera reduzido. O cliente pode escolher aceitar ou não esta proposta terapêutica. No caso de haver recusa e não ser possível o encaminhamento para nenhuma outra modalidade, dentro dos parâmetros da CS-IGT, é dada a ele uma lista de locais possíveis para que ele busque atendimento psicológico em clínica social, na modalidade em que ele deseja.

Na época da realização da coleta de dados, de julho a novembro de 2011, 84 sujeitos desta amostra haviam sido encaminhados para as filas de espera. Desta amostra, 60 clientes receberam um primeiro contato realizado por um terapeuta com disponibilidade para atendê-lo de acordo com o dia e horário que foram informados na primeira entrevista. Nos demais 24 cadastros não constavam informações acerca do contato realizado pelo terapeuta. 11 foram encaminhados para arquivo morto, não contendo nenhuma observação da razão deste encaminhamento e 13 não continham nenhuma informação no banco de dados.

Daqueles que receberam o primeiro contato, 5 não continham informações, no banco de dados, acerca do que foi acordado neste contato, suponho que permaneceram na fila de espera aguardando contato posterior.

Os atendimentos de primeira entrevista ocorreram entre setembro de 2009 e abril de 2011, as informações a respeito do arquivo morto foram levantadas em dezembro de 2011. 55 fichas de clientes haviam sido encaminhadas para o arquivo morto, sendo que em 9 delas não constavam as razões para o arquivamento. Os demais 46 se subdividiam em 4 categorias: 18 clientes informaram indisponibilidade para iniciar a terapia, 21 pessoas optaram por desistir do atendimento, 5 já haviam iniciado a terapia e outras 2 pessoas combinaram o início dos atendimentos com o terapeutas, mas não compareceram.

84 Clientes atendidos nesta amostra e encaminhados para atendimentos naCS-IGT		
24 não receberam contato	60 receberam contato	
		18 estavam no arquivo morto por alegarem indisponibilidade
11 estavam destinados ao arquivo morto (sem justificativa)	9 estavam destinados ao arquivo morto (sem justificativa)	21 estavam no arquivo morto por terem desistido
13 não continham nenhuma informação	5 não continham nenhuma informação posterior ao contato	5 estavam no arquivo morto pois informaram já terem iniciado terapia
		2 estavam no arquivo morto por não terem comparecido ao atendimento

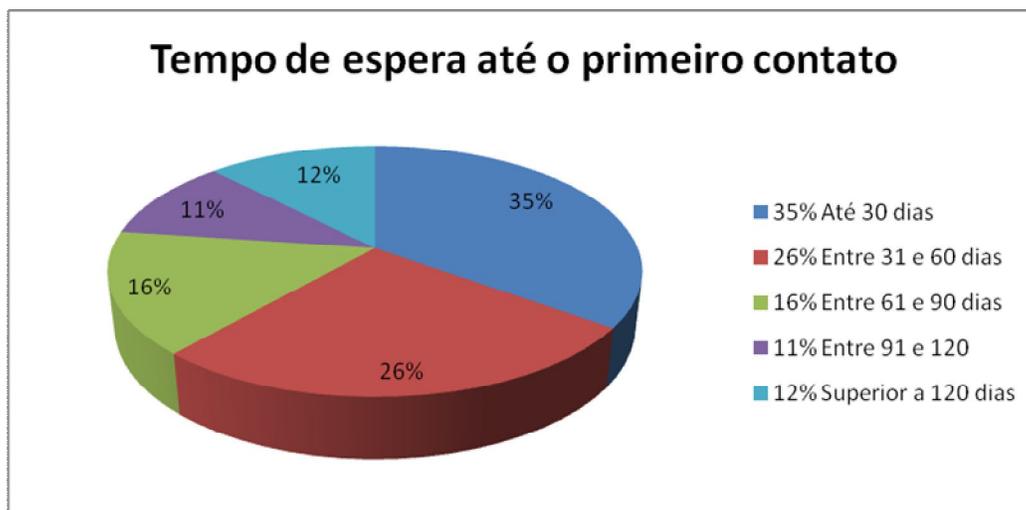
Após os encaminhamentos para as filas de espera, os clientes precisam aguardar o contato de um psicólogo convocando-o para dar início ao tratamento psicológico. O tempo total de espera apresenta-se como um dado relevante para pensar sobre continuidade do atendimento na CS-IGT.

O tempo de espera decorrido entre a primeira entrevista e o primeiro contato de um psicólogo se apresentou da seguinte maneira: até 30 dias para 20 pessoas, 15 pessoas aguardaram entre 31 e 60 dias, para 9 pessoas a espera durou entre 61 até 90 dias, 6 pessoas permaneceram aguardando num período entre 91 e 120 dias, o tempo de espera foi superior a 120 dias para 7 pessoas.

Tratando-se da avaliação quantitativa, 61% daqueles que estão na fila de espera recebem o primeiro contato em até 60 dias após a realização da primeira entrevista, o que demonstra uma relativa rapidez até o início da terapia.

Não podemos descartar a possibilidade de ter havido algum contato que não tenha sido registrado na ficha de andamento pelo psicólogo. Por que a todo tempo estamos esbarrando nas dificuldades dos psicólogos trabalharem com mais de um

profissional acompanhando a fila de espera dos clientes, descuidando dos registros das informações nas fichas dos clientes que asseguram a continuidade do serviço.



O tempo de espera, decorrido da primeira entrevista até o contato para o início do atendimento, está intimamente relacionado aos horários disponibilizados pelo cliente. Quanto mais ampla a disponibilidade de horários que o cliente coloca como possíveis para ser atendido, mais rapidamente ocorre este contato. Porque ampliam-se as chances de coincidir a interseção dos horários disponibilizados pelos psicólogos e pelo cliente.

Dependendo do tempo que a pessoa espera até o primeiro contato, algumas variações podem ocorrer em sua vida, alterando sua disponibilidade de horário. Caso isto aconteça, o cliente é orientado na primeira entrevista a informar ao IGT o quanto antes, estas alterações, para que suas informações sejam atualizadas em sua ficha e o contato seja realizado com assertividade. É orientado que o cliente, ao fazer esta atualização, o faça fornecendo seu código de cadastro no IGT, pois isso facilita a sua localização e atualização de suas informações em sua ficha de atendimento que se encontra na fila de espera.

Os psicólogos são orientados a não deixar recado com terceiros no momento em que entram em contato para agendar o início do tratamento, caso não seja o próprio cliente que atenda a ligação. Para evitar inúmeras complicações que podem surgir a partir daí, como por exemplo, alguém que buscou terapia e optou por não contar à família, neste caso deixar recado pode acarretar algo que o cliente desejava evitar. Por outro lado, o fato de não deixar recados pode prolongar o tempo de espera, pois será necessário aguardar o próximo contato de um psicólogo para chamá-lo para o início do tratamento. Neste sentido é orientado ao aluno checar com o cliente na primeira entrevista sobre a possibilidade de deixar recados para ele e que esta informação seja anotada explicitamente na ficha de cadastro.

O fluxo de terapeutas também influencia na distribuição dos atendimentos, podendo haver maior disponibilidade de psicólogos para realizar atendimentos em determinados dias ou horários.

Os psicólogos que são também alunos do Curso de Especialização em Psicologia Clínica - Gestalt-Terapia (Indivíduo, Grupo e Família), disponibilizam horários para cumprir sua carga horária prática do curso. Que consiste em um atendimento de primeira entrevista a cada duas semanas pelo menos, um atendimento individual semanal, um atendimento de grupo semanal e um atendimento em equipe de família a cada duas semanas. Os atendimentos são realizados prioritariamente no IGT. Para que seja possível alocar todos os psicólogos, existe uma agenda para o controle da disponibilidade das salas e dos horários, assim cada psicólogo elege os horários que estão disponíveis na agenda e que sejam compatíveis com sua própria disponibilidade para estar no IGT. Sendo assim, pode ocorrer que em determinados dias ou turnos, haja mais psicólogos do que em outros dias ou turnos. O que faz com que a fila de espera caminhe não só seguindo as datas da primeira entrevista, mas também de acordo a interseção entre a disponibilidade informada pelo cliente e a dos psicólogos.

Lidamos, muitas vezes, com a dificuldade de entrar em contato com os clientes. Pois os clientes trocam de telefones e não informam ao IGT ou por algum erro de digitação que não é conferido pelos psicólogos no momento da primeira entrevista. E ainda na ficha que é impressa temos um problema, pois o último dígito do telefone celular informado pelo cliente não aparece impresso na ficha. Fato que muitas vezes dificulta o contato com o mesmo. Porém esta informação é amplamente divulgada entre os psicólogos que são orientados a fazer esta correção no momento da entrevista inicial. Ou mesmo quando o psicólogo busca a ficha na fila de espera e encontra esta falha ele pode recorrer a recepção para fazer esta correção. Porém aqui mais uma vez esbarramos com uma dificuldade por parte dos psicólogos em lidar com as questões ligadas a registros e atualizações de prontuários.

Alguns clientes, quando recebem o contato convidando para o início do processo terapêutico, informam estarem insatisfeitas com o tempo de espera prolongado e que isso as levou a buscar atendimento em outra instituição. Em alguns casos a terapia não é mais vista como necessária e outros chegam a desistir do atendimento por esta razão. Mais uma vez é percebida a importância do papel do psicólogo ao longo de todo o processo de acolhimento deste cliente na CS-IGT, informando corretamente sobre o processo de espera e o tempo de demora, sobre os cuidados com seus registros de dados como telefones e horários para contato, possibilidade ou não de se deixar recados, disponibilidades de horários para atendimentos e agilidade nos contatos por telefone.

No momento da primeira entrevista o cliente é informado que o psicólogo que o está recebendo possivelmente não será o mesmo que dará continuidade em seu atendimento, contudo a impressão deixada neste momento pode influenciar na aderência da pessoa ao tratamento na CS-IGT.

As primeiras entrevistas são momentos de conhecimento e escolha mútua em que o cliente se apresenta pelos seus motivos, queixas, questões e história de forma peculiar, e o terapeuta se mostra pelo seu estilo pessoal, sua indumentária, seu escritório de atendimento e suas

formas de intervir. As primeiras entrevistas são também momentos de acolhimento e preparação para o vínculo que começa a se fazer. A forma de presença do terapeuta é, portanto, fundamental para o tipo de relacionamento que vai acontecer. (SILVEIRA, 1997, p.12)

Para além da presença do terapeuta, o cliente do Instituto percebe o atendimento na recepção, a estrutura física, o funcionamento e isto também se constitui critério em sua avaliação e contribui para que ele sinta-se a vontade para dar continuidade ou não à terapia psicológica na CS-IGT.

Faremos uma breve apresentação da estrutura física do IGT. Como facilidades podemos apontar que o IGT conta com três salas de atendimento com ar condicionado, sendo duas com sofás confortáveis e uma que possui cadeiras de escritório, todas disponibilizam também grandes almofadas, espelhos e materiais lúdicos como instrumento de trabalho. Os clientes observam que as recepcionistas informam aos psicólogos de sua chegada e enquanto isso conferem os dados do cliente na agenda no computador e imprimem as fichas para o atendimento. Para tornar a sala de espera mais convidativa são disponibilizados água, cafezinho e revistas. Para proporcionar maior comodidade há um banheiro para clientes que se localiza próximo a recepção.

Vem sendo sinalizado como algo que causa desconforto o fato da sala de espera contar com seis lugares, e que algumas vezes precisam ser divididos também com alunos que aguardam o início de suas aulas ou que precisam resolver alguns assuntos com as recepcionistas.

3. A PERTINENCIA DA TERAPIA DE GRUPO NA CS-IGT

A linha de pesquisa sobre CLÍNICA SOCIAL busca aprofundar o conhecimento sobre esta prática, considerando todas as suas especificidades, avaliando a importância da sua contribuição na formação do psicólogo e também para a população atendida.

Tendo em vista que na amostra utilizada como base para esta monografia, 70% das pessoas que passam pela primeira entrevista na CS-IGT apresentam perfil para indicação de terapia de grupo, trataremos neste capítulo sobre esta forma de terapia na Gestalt-Terapia que vem sendo empregada no contexto da clínica social do IGT. O resultado encontrado nesta pesquisa também aponta para a importância da capacitação de profissionais para o tratamento psicológico em grupo.

A Gestalt-Terapia entende o homem como ser em relação com tudo que está a sua volta, pessoas, instituições, papéis sociais. O psicólogo que se orienta por esta visão entende o cliente como um coletivo de todas as experiências vividas. Esta concepção estará presente no olhar do profissional para com seu cliente, seja na terapia individual, de grupo, de casal ou família. Contudo é na modalidade de terapia de grupo que mais se evidencia, devido ao encontro de diversas pessoas, cada qual trazendo para o momento do encontro com o grupo suas experiências e vivências

particulares.

“GT é uma proposta de compreensão do **ser** em sua fluidez, a psicoterapia em GT é baseada no dinamismo relacional no *setting* clínico, não se faz pertinente ao terapeuta a função de ensinar, mas sim de estar presente nos processos de aprendizagem, por quais passa o cliente, e em estado presente se tornar uma presença confiável fazendo parte do espaço vital, colaborando para uma psicoterapia em que o bem estar seja promotor de auto-conhecimento.” (OLIVEIRA, 2011, p.290)

O psicólogo gestalt-terapeuta se propõe estar ao lado do cliente, acompanhando ele em suas angústias, escolhas e tentativas. Dessa maneira acredita que estará próximo o bastante do cliente para saber como este se sente e pode dar o suporte necessário, permitindo a autonomia do cliente em suas decisões. Não visa orientá-lo ou guiá-lo em uma determinada direção, é um facilitador das trocas e da *awareness*⁶, que significa estar atendo ao que está acontecendo na relação organismo-ambiente momento a momento.

A dinâmica das trocas intra e interpessoais na terapia de grupo contribuem para o processo terapêutico uns dos outros. Em grande parte das vezes podem ser exploradas muito mais possibilidades na terapia de grupo do que na terapia individual, onde a relação de troca se dá apenas com o psicólogo.

‘Foi em 1966 que Perls se posicionou publicamente em relação à psicoterapia de grupo, em conferência proferida para a “American Psychological Association”. Nessa conferência, intitulada “Terapia Individual *versus* Terapia de Grupo”, ele colocou: “Durante algum tempo tentei resolver este conflito em Gestalt-terapia, pedindo a meus pacientes que se submetessem a ambas. Ultimamente, entretanto, eliminei totalmente as sessões individuais, exceto nos casos de emergência. De fato, cheguei à conclusão de que toda terapia individual é obsoleta. (...) Em meus *workshops* agora integro o trabalho individual e grupal. Entretanto, isto somente tem resultado com o grupo, se o encontro do terapeuta com o paciente individual dentro do grupo for efetivo.’ (TELLEGEN, 1984, p. 51)

Estar em grupo pode propiciar que o sujeito estabeleça relações com os diferentes membros do grupo de forma semelhante às relações que estabelece fora do *setting*, desta maneira recria as dificuldades, facilidades e conflitos que experiência em sua

⁶ Conceito que é a base da Gestalt-terapia e não tem tradução equivalente para o português. “Awareness é uma forma de experienciar. É o processo de estar em contato vigilante com o evento mais importante do campo indivíduo/ambiente, com total apoio sensorimotor, emocional, cognitivo e energético.” (YONTEF, 1998 p.215)

vida. As interações vividas no grupo, associadas a técnicas e intervenções realizadas pelo terapeuta, são o que essa modalidade apresenta de mais rico em termos de modalidade de atendimento psicológico, pois possibilitam que as pessoas se desenvolvam, ampliem e aprofundem o autoconhecimento, a capacidade de se relacionar e promovam mudanças em comportamentos que não estejam mais sendo vividos como adequados para o cliente.

A terapia de grupo não é uma modalidade de atendimento muito conhecida para o público em geral. Além disso, podemos inferir ainda que as pessoas sentem-se envergonhadas quando precisam recorrer aos serviços de um psicólogo, na maioria das vezes mantendo sua terapia em sigilo, revelando apenas para um pequeno e seleto grupo de pessoas. Sendo assim, faria sentido para essa pessoa buscar uma terapia individual. Mas pelo que vimos na experiência como psicóloga na CS-IGT, a indicação de grupo é possível inclusive nesses casos. Ao acompanharmos o desenvolvimento de grupos na prática clínica durante o período do curso realizado no IGT, percebemos o quanto essa modalidade terapêutica tem sido produtiva e eficiente.

Temos visto a crescente individualidade no contato real e pessoal na nossa sociedade. A terapia de grupo vai na contramão dessa tendência e talvez por isso tenha nutrido a tantas pessoas que antes se sentiam isoladas, vazias e adoecidas em sua própria solidão.

“O poder potencial da terapia de grupo deriva-se, também, de um curioso fenômeno relatado em muitos segmentos de nossa sociedade: uma pervasiva sensação de crescente isolamento interpessoal e social. As experiências de grupo são ubíquas, mas experiências de coesão dentro do grupo, que ofereçam apoio, que facilitem a auto-reflexão, parecem escapar mais e mais de nossas vidas modernas e industrializadas. Os grupos são parte integral das nossas experiências desenvolvimentais, desde o início, na unidade familiar, passando pela sala de aula, até as pessoas que nos rodeiam no trabalho, no lazer e em casa. Ao mesmo tempo, ouvimos queixas sobre uma crescente alienação interpessoal na vida moderna, sobre uma sensação de isolamento, anonimidade e fragmentação social.” (VINOGRADOV; YALOM, 1992, p.14)

A terapia de grupo tem se mostrado uma opção bastante atraente nos dias atuais, pois possibilita o contato⁷ entre as pessoas, a troca viva entre o grupo. Este contexto traz a possibilidade de se desenvolver uma intimidade e um

⁷A palavra “contato” tem sido utilizada para definir o intercâmbio entre o indivíduo e o ambiente que o circunda dentro de uma visão de totalidade, visto que organismo e meio são um todo indivisível. Contato, desse modo, refere-se aos ciclos de encontros e retiradas no campo organismo/meio. (SILVEIRA, 2007, p. 59)

aprofundamento das relações.

A proposta de trabalho psicológico da Gestalt-terapia não é direcionada. Os objetivos não são definidos *a priori* e as sessões, quase nunca ocorrem de maneira planejada e estruturada, todas elas são respaldadas pelos seus pressupostos teóricos e técnicos. Quando todos estão no *setting*, não se sabe o que vai acontecer, mas algo acontece, no ritmo do grupo, na energia que ele traz e compartilha. A participação e as posições assumidas por cada um acabam direcionando o trabalho, tornando o grupo um organismo vivo que escolhe traçar seu próprio caminho.

“O modelo não-diretivo é um modelo não acabado no qual o processo do grupo vai acontecendo espontaneamente, sem um objetivo previamente definido e sem uma preocupação com resultados. A finalidade destes grupos é que as barreiras que impedem as pessoas de se desenvolverem aflorem e que as mudanças aconteçam naturalmente.” (ALBUQUERQUE, 2011, p. 220)

O cliente é orientado pelo psicólogo a ficar atento às suas reações e percepções durante todo o tempo, buscando permanecer no aqui-agora. Isso o favorece a perceber reações emocionais. Quando está em um grupo terapêutico, seu contato consigo mesmo e com o outro podem se ampliar, mesmo durante a colocação de outros integrantes do grupo. Este contexto possibilita assim reconhecer e trabalhar as suas fronteiras de contato na relação com o outro e a permeabilidade nessas relações.

“Falar da arte do contato é falar sobre como prestamos atenção aos processos de nos compormos com o ambiente, de compor o nosso mundo, de compor a nossa experiência com a experiência de outra pessoa.” (SILVEIRA, PEIXOTO, 2012, p. 20)

À medida que o grupo avança no número de sessões, maior tende a ser a coesão e a consistência das trocas. A ligação e vinculação entre os membros se tornam mais significativas, acrescentando valor à fala de cada um.

“O ambiente exerce um impacto sobre mim. E, por meio de um equilíbrio entre assimilação e acomodação num ambiente de incessante mudança, eu cresço. O grupo de Gestalt enfatiza a intensificação do encontro e do contato entre as pessoas.” (ZINKER, 2007, p. 184)

Falando do trabalho com grupos dentro da CS-IGT podemos dizer que se mostra uma forma de tratamento adequada em diversos aspectos para a instituição. A modalidade de tratamento psicológico em grupo atende a demanda prática para os alunos dos cursos de formação do IGT; tendo um número pequeno de psicólogos e salas com horários restritos ainda assim é possível atender a quantidade de clientes que procura tratamento nessa instituição e, além disso, prestando atendimento de qualidade. A verificação desta realidade a partir dos dados registrados de forma

sistemática nos bancos de dados da CS-IGT, favorece o desenvolvimento de um olhar mais crítico e atento por parte dos alunos do IGT no sentido de buscar aprimorar o trabalho que é oferecido de forma mais direcionada para atender às demandas que emergem na clínica.

A experiência que a prática na CS-IGT proporciona é fundamental para que o aluno experimente como se dá a aplicação dos conceitos teóricos, reconheça e desenvolva suas habilidades, bem como possa identificar e sanar suas dificuldades. O contato com os clientes e com os co-terapeutas são importantes para que o psicólogo se afine enquanto instrumento de trabalho, conquiste segurança e saiba como se posicionar diante do cliente, principalmente nos momentos em que somos mais exigidos.

Neste capítulo levantamos a possibilidade de pensar a Gestat-Terapia lidando com as necessidades encontradas na experiência vivida como psicóloga na CS-IGT, coerente com as novas demandas do nosso tempo. No capítulo seguinte, no qual será abordado as considerações finais constarão desdobramento dos pensamentos colocados até aqui.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante o levantamento bibliográfico para este trabalho encontrei um número reduzido de publicações sobre a importância da prática na CS para a formação do psicólogo. O que denota que este aspecto da clínica social tem sido pouco analisado e estudado, podendo haver inúmeras contribuições a serem dadas. A pesquisa sobre a prática clínica pode ser o melhor caminho para congregar a práxis e o aprofundamento teórico.

A experiência na CS-IGT possibilita ao psicólogo vivenciar a realidade do trabalho na clínica, prepara o aluno para o contato telefônico com o cliente, ensina como lidar com os registros de informações, a negociar valores, estabelecer e cumprir acordos para o funcionamento da terapia, preparar o encerramento e a alta. Além de tudo isso, aprendemos a colocar a teoria em prática, a lidar com as dificuldades que surgem pelo caminho e a se preparar para viver cada encontro único com nosso cliente.

Poder ter em mãos o registro das informações de fatos relevantes ocorridos durante o processo terapêutico de uma pessoa é útil de duas maneiras. A primeira é no caso da instituição, como ocorre na CS-IGT, quando algum aluno fará contato para iniciar a terapia de um cliente ele consegue saber detalhes sobre o caminho que esse cliente já percorreu. A segunda é que no decorrer da terapia essas informações podem ser utilizadas a fim de trabalhar algumas questões na terapia. Como por exemplo o número de atrasos ou faltas, o tempo em que a pessoa está em terapia, entre outras possibilidades pode-se também realizar uma análise de todo o caso.

Estar ciente e atualizado sobre os detalhes envolvidos desde o momento inicial, em que afetamos o cliente com nossa divulgação, até o início do tratamento possibilita

ao psicólogo, tanto na CS-IGT quanto em seu consultório, a entender como a demanda da pessoa foi construída, quais as expectativas trazidas, de que maneira estamos influenciando essa pessoa, que tipo de relação começamos a estabelecer antes mesmo do primeiro contato presencial.

Realizar um pequeno relatório sobre cada atendimento logo após o encerramento da sessão permitiu que, além de transcrever a riqueza de detalhes daquilo que o cliente estava vivendo também me ajudaram a perceber que resíduos restaram em mim desse encontro, podendo ampliar e aprofundar reflexões sobre a minha atuação. Esta prática facilitou pensar em propostas de intervenções que poderiam vir a ser experimentadas em encontros futuros quando o momento se torna-se oportuno. Enquanto Gestalt-terapeuta é uma forma de registrar as impressões do aqui e agora de uma maneira mais fidedigna, podendo utilizar-me destas anotações futuramente, para estudo, para autoavaliação ou como parte do processo do cliente.

Ter uma visão mais ampla acerca da história do cliente, a partir dos critérios de registros exigidos nos relatórios da CS-IGT, foi importante para direcionar meu trabalho tanto enquanto aluna, quanto em minha prática clínica particular. Aprimorei meu olhar, me mantendo curiosa desde o primeiro contato com o cliente, observando o que pode vir a ser abordado durante a terapia, formando uma imagem mais completa, com figura e fundo, que podem se alternar de acordo com a necessidade do momento.

Ter uma visão mais ampla do contexto institucional foi importante para perceber o quanto é necessário aperfeiçoar a estrutura burocrática (registros, contratos) e tomar mais cuidados, principalmente em relação ao que interfere no trabalho que vem sendo realizado junto ao cliente. As informações sobre a demanda que procura atendimento no IGT possibilitou refletir e analisar o que estava ocorrendo no momento, identificar dificuldades, particularidades, pontos que poderiam ser melhorados. Isso aperfeiçoou meu olhar para o trabalho na clínica, inclusive fora do IGT.

No processo de construção de meu consultório particular pude utilizar muito do que vivenciei durante o percurso na CS-IGT, buscando fazer divulgações direcionadas a partir da observação da demanda que me procurava ou das necessidades do local onde iniciei meu consultório; valorizando e cuidando de cada contato com aquele que pode vir a ser meu cliente, em especial nos primeiros telefonemas (observar o momento de receber as ligações) e primeiras entrevistas (me preparar para aquele encontro, rememorando sempre o objetivo daquela sessão); Uma atenção especial desde o primeiro momento em relação ao registro de dados do cliente, para que eu não faça nenhuma confusão de informações e para que elas estejam disponíveis caso a pessoa retorne o contato tempos depois. Estes registros são úteis também quando, durante a terapia, posso retomar a alguns pontos que ficaram para trás. Posso trazer o conteúdo destes registros para o cliente, demonstrando seu progresso ou apenas convidando-o a revisar um momento do seu próprio processo terapêutico: ter noção do número de sessões já realizadas, atrasos ou interrupções (faltas do mesmo aos nossos encontros, férias) e temas explorados ou não, buscando atualizar ou ressignificar o momento atual da relação terapêutica, usando como

referência a nossa própria história a partir destes registros.

Entre outras coisas que aprendi na CS-IGT eu utilizo no meu trabalho particular, o registro do contato do cliente, a marcação para a disponibilidade mais breve, o controle de frequência e pagamentos, contratos, os relatórios de atendimento, o arquivamento do material em local seguro, e também destino alguns horários para o atendimento de quem não tem condições de arcar com o valor do tratamento particular, o valor é acordado entre mim e o cliente. Tendo a experiência da dificuldade com 4 formas diferentes de registro no IGT, no consultório mantenho apenas 2, uma em papel correspondente ao contrato, frequência e pagamento e outra digital (para evitar o acúmulo de papéis) com o resumo de cada atendimento, ambas atualizadas logo ao término do atendimento, incluindo registros fotográficos do material confeccionado em algumas sessões. As primeiras entrevistas tem sido cobradas, variando apenas o valor entre os clientes particulares e sociais e o número de faltas tem sido pequeno. No primeiro contato informo sobre a duração de cada sessão, a frequência e o valor.

Ao final do levantamento realizado pude observar que o perfil dos clientes que buscaram tratamento na CS-IGT, na amostra pesquisada é: Mulheres, entre 26 e 60 anos, que apresentavam possibilidade para indicação de terapia em grupo, que disponibilizaram até R\$ 15,00 para o pagamento de cada sessão e aguardaram em média 60 dias para iniciar a terapia.

Pensando, mais curiosamente sobre o perfil encontrado posso sugerir alguns desdobramentos de aprofundamento na linha de pesquisa Clínica Social, visando um aperfeiçoamento da proposta da CS-IGT: Identificar a demanda que estas mulheres apresentam e a partir daí poder oferecer trabalhos de grupos voltados para as questões preponderantes; Pesquisar a relação dessas demandas com o estilo de vida da sociedade moderna; Avaliar a contribuição do processo terapêutico de grupo para cada participante; coerência do investimento financeiro disponibilizado para a terapia; Conhecer, de forma aprofundada, os perfis menos numerosos e buscar detectar o que pode contribuir para esta incidência verificando novos caminhos; Estudar a relação estabelecida, dentro da terapia de grupo, entre os diferentes perfis encontrados na CS-IGT; bem como desenvolver estudos em cada modalidade de atendimento.

Ainda no sentido de trazer desenvolvimento a CS-IGT, a partir das dificuldades encontradas gostaria de contribuir com algumas sugestões para o trabalho na mesma. Diante da dificuldade dos clientes de estipularem um valor para o atendimento, sugiro a possibilidade de ir mais a fundo na investigação da relação entre o reconhecimento do trabalho terapêutico e o valor atribuído a ele pelo cliente que busca a CS-IGT. Como por exemplo, seria interessante pensar junto com o cliente sobre qual o lugar destinado para a terapia dentro do orçamento familiar. Qual seria a importância do investimento neste tipo de tratamento e como o cliente seleciona seus investimentos. Visando esta possibilidade sugiro a criação de um questionário socioeconômico que possa auxiliar no enquadre da realidade econômica do cliente ao encaminhamento (Clínica Social ou Convênio) e para que seja observada a coerência do investimento financeiro disponibilizado para a terapia.

Diante da falta de informações fundamentais no banco de dados da CS-IGT aponto a necessidade de unificar o local de registros sobre o cliente e atualizá-lo rigorosamente, incluindo todas as informações pertinentes ao seu percurso. E também a criação de um terminal de acesso abrangente aos psicólogos, onde eles possam inserir as atualizações em tempo real no banco de dados.

Outra sugestão é que os psicólogos sejam orientados para que na ocorrência de falta do cliente, entrem em contato com o mesmo para saber o que contribuiu para o não comparecimento e registrar na ficha do cliente o que foi conversado, assim como o acordo realizado com o mesmo. Tendo o registro das razões que determinam o grande índice de faltas poderemos avaliar melhor este dado futuramente e buscar encontrar caminhos para evitar a situação presente em que os psicólogos estão disponíveis para realizar as primeiras entrevistas, temos clientes querendo agendar estas entrevistas e não conseguindo por falta de horário e em meio a isso um número tão elevado de faltas nas primeiras entrevistas.

Estas informações não tornariam apenas os registros mais detalhados, mas também viabilizariam a coleta de dados sobre o funcionamento da clínica social. De posse destas informações seria fácil detectar e conhecer melhor o trabalho desenvolvido, assim como as dificuldades encontradas. A partir destes dados poder-se-ia trabalhar no sentido de desenvolver um projeto de aperfeiçoamento dos serviços oferecidos, além de melhor capacitar os profissionais que buscam esta instituição para sua formação profissional.

A vivência e o desenvolvimento desta pesquisa acrescentaram a minha prática um tanto a mais de cuidado nos primeiros contatos, maior prudência, curiosidade e respeito nas primeiras entrevistas. Ficou claro que o encaminhamento dado deve ser bem apresentado e esclarecidas todas as dúvidas do cliente, principalmente quando se trata de uma modalidade não muito conhecida e que não corresponde à busca inicial de terapia, como a terapia de grupo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBUQUERQUE, Patrícia L. – **Contextualização da terapia de grupo uma pequena apresentação da história e do desenvolvimento de algumas propostas de trabalhos com grupo.** (p. 220 - 226) Revista IGT na Rede, V.8, Nº 15, 2011, Disponível em <http://www.igt.psc.br/ojs/> ISSN 1807-2526 Acessado em: 20/02/2013

Código de Ética Profissional do Psicólogo Disponível em: http://www.crprj.org.br/legislacao/documentos/codigo_etica.pdf Acessado em: 08/12/2012

ESTARQUE PINHEIRO, Márcia. **A primeira entrevista em psicoterapia.** (p. 136 - 157) Revista IGT na Rede, vol. 4, N 7, 2007 Disponível em: <http://www.igt.psc.br/ojs/viewarticle.php?id=169&layout=html> Acessado em: 30/11/2012

PINTO, Ana Paula Cavalcante – *O Perfil da Clínica Social do IGT: da primeira entrevista ao início do tratamento.*

ESTARQUE PINHEIRO, Márcia; PINHEIRO, Marcelo. **Grupo como possibilidade de atendimento psicológico: Lidando com preconceitos e falta de (in)formação.** (p. 121-124) Anais do Congresso de Gestalt-terapia do Estado do Rio de Janeiro; Vol. 2 – Instituto de Psicologia Gestalt em Figura Ltda., Rio de Janeiro, 2012

GROSS, Camile; TEODORO, Maycoln L. M. – **A cobrança de honorários na prática clínica** (p. 315 - 328) – Psicologia Clínica Vol. 21 no. 2, Rio de Janeiro (2009) Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-56652009000200005
Acessado em: 08/12/2012

MENDONÇA, MariseteMalaguth – **Ajustamento Criativo (p. 20 - 22) In: Dicionário de Gestalt-terapia: Gestaltês – D'Acri, Gladys. Lima, Patrícia. Orgler, Sheila. São Paulo: Summus (2007).**

OLIVEIRA, Ananias Filho – **Qual é a especificidade da clínica em gestalt - terapia?** (p. 279 - 293) - Revista IGT na Rede, V.8 Nº .15, 2011 Disponível em <http://www.igt.psc.br/ojs/> ISSN 1807-2526 Acessado em 20/02/2013.

PERES, Rodrigo Sanches; SANTOS, Manoel Antonio dos; COELHO, Heidi Miriam Bertolucci. **Perfil da clientela de um programa de pronto-atendimento psicológico a estudantes universitários.** (p. 47 - 54) Psicologia em Estudo, vol. 9 no 1, Maringá Jan/Apr. 2004. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/pe/v9n1/v9n1a07.pdf> Acessado em 30/11/2012.

POLSTER e POLSTER, Miriam e Erving. **O novo ethos – O terapeuta como seu próprio instrumento** (p. 35–39). In: Gestalt terapia integrada; Tradução de Ricardo Britto Rocha. Belo Horizonte: Interlivros, 1979
Resolução CFP N001/2009. Disponível em: http://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2009/04/resolucao2009_01.pdf Acessado em: 08/12/2012

SANTO, Luiz Carlos Bandeira do E. **Reflexões de uma Práxis Fenomenológica e Transformadora em Psicoterapia de Base Gestáltica: atuação de um gestalt-terapeuta em formação** Monografia defendida e aprovada como parte integrante do curso de especialização em psicologia clínica – Gestalt-Terapia (Indivíduo, Grupo e Família) no IGT – Instituto de Gestalt-Terapia e Atendimento Familiar. Biblioteca do IGT. Rio de Janeiro, 2012.

SILVEIRA, Teresinha Mello. **A Gestalt no contexto da Psicoterapia: Teoria e metodologia aplicadas a um caso clínico.** (p. 4-7) Presença: Revista Vita de Gestalt-Terapia, Ano 3 – Número 4, 1997.

SILVEIRA, Teresinha Mello. **CONTATO** (p.59-60) In: **Dicionário de Gestalt-terapia: Gestaltês** - D'Acri, Gladys. Lima, Patrícia. ORGLER, Sheila. São Paulo: Summus, 2007.

SILVEIRA, T.; PEIXOTO, P.T.C – **Estética do contato.** Rio de Janeiro

PINTO, Ana Paula Cavalcante – *O Perfil da Clínica Social do IGT: da primeira entrevista ao início do tratamento.*

:ArquimedesEdições, 2012.

TELLEGEN, Therese Amelie. **Gestalt e grupos: uma perspectiva sistêmica.** (p. 43 - 53) São Paulo: Summus, 1984.

VINOGRADOV, S.; YALOM, I.D. O que é a psicoterapia de grupo? (p.3-15). **In: Psicoterapia de Grupo: um manual prático.** Tradução de Dayse Batista. Porto Alegre: Artes Médicas, 1992.

YONTEF, Gary M. VI – GESTALT-TERAPIA:FENOMENOLOGIA CLÍNICA (p. 213-232) In: **Processo, Diálogo e Awareness.**Ensaio em Gestalt-terapia. São Paulo: Summus, 1998.

ZINKER, Joseph. **Processo criativo em Gestalt-terapia.**(177 - 215) São Paulo: Summus, 2007.

Endereço para correspondência

Ana Paula Cavalcante Pinto

E-mail: contato@anacavalcante.net

Recebido em 17/09/2013

Aprovado em: 24/10/2013

ANEXO - 1

MODELO DA FICHA DE DADOS DO CLIENTE

Ficha de Cadastro Relatório Virtual ___/___/___ Data da Supervisão ___/___/___

Cód _____ Ligação _____ Recepcionista _____

Objetivo _____ Origem _____ Cons _____

Nome _____ Sobrenome _____ Terapeuta _____

Sexo _____ Profissão _____ Data Nas. _____ Idade: _____

Filiação _____

Endereço _____ Bairro _____

Cidade _____ Estado _____ CEP _____ Tel. Res. _____

Email _____ Celular _____ Tel. Com _____

1ª Entrevista Data _____ Hora _____ Compareceu Faltou Desmarcou

Remarcou Data _____ Hora _____

Hipótese Diagnóstica _____

Encaminhamento _____ Indicação Terapêutica: _____

Fez Curso _____ Poder Aquisitivo _____ Pagamento Por sessão Valor por sessão _____

Grau de instrução _____ Mensal Dia _____

Horários de preferência: _____

Início de Terapia ___/___/___ Término de Terapia ___/___/___ Avaliação: _____

Observações _____

ANEXO - 2

MODELO DE RELATÓRIO DA PRIMEIRA ENTREVISTA

Relatório n _____

Nome do cliente completo:

Código do cliente:

Terapeuta:

Data do atendimento:

Horário do atendimento:

Supervisor:

Data da supervisão:

A Ação Planejada

B Elementos observados

Queixa inicial -

Vida Familiar -

Vida Afetiva -

Vida Social -

Grau de instrução -
 Profissão -
 Religião -
 Medicamentos -
 Outros tratamentos que fez ou faz -
 Proposta terapêutica e como foi aceita -
 Comentários sobre como funcionou o acordo financeiro -

C Mobilização interna do terapeuta

D Intervenções realizadas

E Avaliação do atendimento

ANEXO 3

CONTRATO DE ATENDIMENTO - CRIANÇAS E ADOLESCENTES

Horário

O atendimento tem a duração de 50 minutos, sendo realizado em horário combinado com antecedência, estando o terapeuta a disposição do cliente naquele período. Como trabalhamos com hora marcada a pontualidade é fundamental, não sendo possível estender o horário para além dos 50 minutos previstos, mesmo em caso de atraso do cliente.

Em casos de atraso do terapeuta, na medida do possível, ocorrerá a compensação para além do horário acordado ou em sessão subsequente (Combinação a ser feita oportunamente).

Dia da semana: _____ Horário: _____

Honorários

O valor da sessão é R\$ _____ (_____) e o pagamento será feito sempre _____.

O valor mensal acordado é de R\$ _____ (_____) e o pagamento será feito sempre _____.

O pagamento será realizado diretamente ao(s) terapeuta(s) nas datas combinadas no dia da primeira entrevista. Sessões em que o cliente desmarca ou não comparece são cobradas normalmente independente de qualquer justificativa.

Qualquer alteração ou reajuste somente poderá acontecer com o conhecimento e a autorização da direção do IGT.

Faltas

Não serão permitidas 2 (duas) faltas consecutivas ou 5 (cinco) intercaladas. Na segunda falta consecutiva ou quinta intercalada, avisada ou não, o atendimento será considerado interrompido e o cliente perderá a vaga.

Desmarcações ou mudanças de horário

Mudanças de horário só serão possíveis quando houver disponibilidade do terapeuta

e da sala.

Profissionais

Os profissionais que realizam este atendimento têm convênio firmado com a Clínica ou fazem parte dos Cursos de Aperfeiçoamento de psicólogos da mesma.

Psicoterapia

O atendimento psicoterapêutico terá como limite máximo a duração de seis meses, sendo realizada uma avaliação por parte do(s) terapeuta(s) e do(s) cliente(s) após este período, verificando-se, assim, a necessidade de recontração.

Código do cliente: _____ Nome do Cliente: _____
Assinatura do responsável: _____ Data: ____/____/____
Terapeuta: _____

CONTRATO DE ATENDIMENTO INDIVIDUAL

Horário

O atendimento tem a duração de 50 minutos, sendo realizado em horário combinado com antecedência, estando o terapeuta a disposição do cliente naquele período. Como trabalhamos com hora marcada a pontualidade é fundamental, não sendo possível estender o horário para além dos 50 minutos previstos, mesmo em caso de atraso do cliente.

Em casos de atraso do terapeuta, na medida do possível, ocorrerá a compensação para além do horário acordado ou em sessão subsequente (Combinação a ser feita oportunamente).

Dia da semana: _____ Horário: _____

Honorários

() O valor da sessão é R\$ _____ (_____) e o pagamento será feito sempre _____.

() O valor mensal acordado é de R\$ _____ (_____) e o pagamento será feito sempre _____.

O pagamento será realizado diretamente ao(s) terapeuta(s) nas datas combinadas no dia da primeira entrevista. Sessões em que o cliente desmarca ou não comparece são cobradas normalmente independente de qualquer justificativa. Qualquer alteração ou reajuste somente poderá acontecer com o conhecimento e a autorização da direção do IGT.

Faltas

Não serão permitidas 2 (duas) faltas consecutivas e nem que o cliente falte mais de 5 (cinco) vezes ao longo de todo o processo terapêutico. Na segunda falta consecutiva ou após a 5ª (quinta) falta, avisada ou não, o atendimento será considerado interrompido e o cliente perderá a vaga.

Desmarcações ou mudanças de horário

Mudanças de horário só serão possíveis quando houver disponibilidade do terapeuta e da sala.

Profissionais

Os profissionais que realizam este atendimento têm convênio firmado com a Clínica ou fazem parte do Curso de Aperfeiçoamento de psicólogos da mesma.

Psicoterapia

O atendimento psicoterapêutico terá como limite máximo a duração de seis meses, sendo realizada uma avaliação por parte do psicólogo e do cliente após este período, verificando-se, assim, a necessidade de recontração.

Código do cliente: _____ Nome do Cliente: _____

Assinatura do cliente: _____ Data: ___/___/___

Nome e assinatura do Terapeuta: _____

CONTRATO DE ATENDIMENTO DE GRUPO**Horário**

O atendimento tem a duração de 90 minutos (1 hora e 30 minutos) sendo realizado em horário combinado com antecedência, estando o(s) terapeuta(s) a disposição do grupo naquele período. A pontualidade é fundamental, não sendo possível estender o horário para além dos 90 minutos previstos (1 hora e 30 minutos), mesmo em caso de atraso do cliente. Em casos de atraso do(s) terapeuta(s), na medida do possível, ocorrerá à compensação para além do horário acordado ou em sessão subsequente (Combinação a ser feita oportunamente). Qualquer mudança de horário só se faz possível com a concordância de todos os membros do grupo e do(s) terapeuta(s).

Honorários

() O valor da sessão é R\$ _____ (_____) e o pagamento será feito sempre _____.

() O valor mensal acordado é de R\$ _____ (_____) e o pagamento será feito sempre _____.

O pagamento será realizado diretamente ao(s) terapeuta(s) nas datas combinadas no dia da primeira entrevista. Sessões em que o cliente desmarca ou não comparece são cobradas normalmente independente de qualquer justificativa. Qualquer alteração ou reajuste somente poderá acontecer com o conhecimento e a autorização da direção do IGT.

Faltas

Não serão permitidas 2 (duas) faltas consecutivas e nem que o cliente falte mais de 5 (cinco) vezes ao longo de todo o processo terapêutico. Na segunda falta consecutiva ou após a 5ª (quinta) falta, avisada ou não, o atendimento será considerado interrompido e o cliente perderá a vaga.

Desmarcação

No atendimento em grupo não existe a possibilidade de desmarcação de sessão. A impossibilidade de comparecimento será considerada falta.

Sigilo

Em nenhuma hipótese o que acontece num atendimento psicoterapêutico em grupo deve ser relatado no exterior do espaço terapêutico.

Sessões individuais em terapia de grupo

A qualquer tempo por solicitação de cliente ou do(s) terapeuta(s) pode ser marcada uma sessão individual.

Filmagem

Qualquer recurso deste tipo só pode ser utilizado com o consentimento de todos os membros do grupo por escrito.

Entrada e Saída de clientes

A entrada de clientes se dá após comunicação e concordância dos demais membros do grupo. Em caso de interrupção da psicoterapia o membro do grupo deve notificar pessoalmente em uma sessão aos outros integrantes, colocando da forma mais clara possível os motivos que o levaram a tomar tal decisão.

Duração

Os grupos têm a duração aproximada de 12 (doze) meses, sendo o seu término determinado pelo encerramento do período do curso dos terapeutas no IGT.

Dia e horário de funcionamento do Grupo: _____

Código do cliente: _____ Nome do Cliente: _____

Assinatura: _____ Data: __/__/__

Terapeutas: _____

CONTRATO DE PSICOTERAPIA DE CASAL**Horário**

O atendimento tem a duração de 60 minutos (1 hora) sendo realizado em horário combinado com antecedência, estando a equipe terapêutica a disposição do casal naquele período. A pontualidade é fundamental, não sendo possível estender o horário para além dos 60 minutos previstos (1 hora), mesmo em caso de atraso do casal. Em casos de atraso da equipe terapêutica, na medida do possível, ocorrerá à compensação para além do horário acordado ou em sessão subsequente (Combinação a ser feita oportunamente).

Dia da semana: _____ Horário: _____

Honorários

() O valor da sessão é R\$ _____ (_____) e o pagamento será feito sempre _____.

() O valor mensal acordado é de R\$ _____ (_____) e o pagamento será feito sempre _____.

O pagamento será realizado diretamente ao(s) terapeuta(s) nas datas combinadas no dia da primeira entrevista. Sessões em que o cliente desmarca ou não comparece são cobradas normalmente independente de qualquer justificativa.

PINTO, Ana Paula Cavalcante – *O Perfil da Clínica Social do IGT: da primeira entrevista ao início do tratamento.*

Qualquer alteração ou reajuste somente poderá acontecer com o conhecimento e a autorização da direção do IGT.

Mudança de horário

Não existe a possibilidade de mudança de horário do atendimento.

Desmarcação e Faltas

A ocorrência de desmarcação de sessão poderá implicar na interrupção do tratamento. A ocorrência de falta acarretará no cancelamento do atendimento, levando o casal a perder a vaga.

Duração do Contrato

O atendimento do casal tem a duração de 8 (oito) sessões, na frequência quinzenal. Este contrato poderá ser renovado ao final destas 8 (oito) sessões com a concordância do casal e da equipe terapêutica.

Código do cliente: _____ Nome dos membros do casal cliente: _____

Assinatura: _____ Data: ___/___/___

Equipe Terapêutica: _____

Filmagem

Autorizo a filmagem dos atendimentos para fins de desenvolvimento científico. Estas imagens só serão compartilhadas em ambientes restritos a profissionais da área psicológica com fins de estudo e aperfeiçoamento.

Assinatura: _____ Data: ___/___/___

Equipe

Terapêutica: _____

Datas dos atendimentos:

1) ___/___/___ 3) ___/___/___ 5) ___/___/___ 7) ___/___/___
2) ___/___/___ 4) ___/___/___ 6) ___/___/___ 8) ___/___/___

CONTRATO DE PSICOTERAPIA DE FAMÍLIA

Horário

O atendimento tem a duração de 60 minutos (1 hora) sendo realizado em horário combinado com antecedência, estando a equipe terapêutica a disposição da família naquele período. A pontualidade é fundamental, não sendo possível estender o horário para além dos 60 minutos previstos (1 hora), mesmo em caso de atraso da família.

Dia da semana: _____ Horário: _____

Honorários

() O valor da sessão é R\$ _____ (_____) e o pagamento será feito sempre _____.

PINTO, Ana Paula Cavalcante – *O Perfil da Clínica Social do IGT: da primeira entrevista ao início do tratamento.*

() O valor mensal acordado é de R\$ _____ (_____) e o pagamento será feito sempre _____.
O pagamento será realizado diretamente ao(s) terapeuta(s) nas datas combinadas no dia da primeira entrevista. Sessões em que o cliente desmarca ou não comparece são cobradas normalmente independente de qualquer justificativa. Qualquer alteração ou reajuste somente poderá acontecer com o conhecimento e a autorização da direção do IGT.

Mudança de horário

Não existe a possibilidade de mudança de horário do atendimento.

Desmarcação e Faltas

A ocorrência de desmarcação de sessão poderá implicar na interrupção do tratamento. A ocorrência de falta acarretará no cancelamento do atendimento, levando a família a perder a vaga.

Duração do Contrato

O atendimento familiar tem a duração de 8 (oito) sessões, na frequência quinzenal. Este contrato poderá ser renovado ao final destas 8 (oito) sessões com a concordância da família e da equipe terapêutica.

Código da família: _____

Nome dos membros da família cliente: _____

Assinaturas: _____ Data: ___/___/___

Equipe Terapêutica: _____

Filmagem

Autorizo a filmagem dos atendimentos para fins de desenvolvimento científico. Estas imagens só serão compartilhadas em ambientes restritos a profissionais da área psicológica com fins de estudo e aperfeiçoamento.

Assinaturas: _____ Data: ___/___/___

Equipe Terapêutica: _____

Datas dos atendimentos:

1) ___/___/___ 3) ___/___/___ 5) ___/___/___ 7) ___/___/___

2) ___/___/___ 4) ___/___/___ 6) ___/___/___ 8) ___/___/___

ANEXO 4

MODELO DE RELATÓRIO DE ENCERRAMENTO DE ATENDIMENTO

PINTO, Ana Paula Cavalcante – *O Perfil da Clínica Social do IGT: da primeira entrevista ao início do tratamento.*

Nome do cliente completo:

Código do cliente:

Terapeuta:

Data do atendimento:

Horário do atendimento:

Supervisor:

Data da supervisão:

Redator do relatório:

Início do atendimento:

Final do atendimento:

Queixa inicial:

Número de sessões:

Número de meses:

Temas desenvolvidos:

Motivo da interrupção:

Encaminhamento do cliente:

Avaliação do atendimento:

A que o terapeuta atribui o resultado atingido:

A O que foi planejado para este atendimento de forma geral?

B Quais foram os elementos observados neste último encontro. Surgiu algum elemento novo?

C Quais intervenções foram realizadas?

D Avaliação do cliente do processo terapêutico

E Mobilização interna do terapeuta:

F Resumo e avaliação geral da terapia: