

Actas do 13º Congresso Nacional de Psicologia da Saúde

Organizado por Henrique Pereira, Samuel Monteiro, Graça Esgalhado, Ana Cunha, & Isabel Leal

30 de Janeiro a 1 de Fevereiro de 2020, Covilhã: Faculdade de Ciências da Saúde

PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO E CLÍNICO DOS USUÁRIOS DO PLANTÃO PSICOLÓGICO DA UFPB/BRASIL

Sandra Souza¹ (✉ sandra.souza_psi@yahoo.com.br), Said Zareh¹, Ieda Rodrigues¹, & Thiago Cavalcanti¹

¹Universidade Federal da Paraíba, Brasil

O Plantão Psicológico (PP) é uma aplicação da Abordagem Centrada na Pessoa no formato de uma escuta qualificada, possibilitando, em até um único encontro entre plantonista-cliente, um espaço para o último conseguir clarear sua demanda de urgência psicológica em dada situação (Tassinari & Durange, 2019).

O que se destaca nesse formato de atendimento é que seu surgimento se deu com o intuito de atender à grande demanda e procura de brasileiros que são proveniente da situação económica, social, política e cultural desfavorecida, sem condições de pagar por atendimento em consultórios particulares, tanto no autocuidado com a saúde física, como com a saúde mental de qualidade (Furigo, Sampedro, Zanelato, Foloni, Ballalai, & Ormrod, 2008).

Importa destacar que no atual contexto em que nosso país vivencia dificuldades no campo da saúde, especialmente, pública, o plantão é um modelo de atendimento que vem para dar conta de uma carência de políticas públicas, procurando atender a parte da população carente. Ademais, o PP é uma ferramenta bastante usada para que um atendimento de qualidade chegue à população, sendo fruto de uma necessária reinvenção da clínica clássica que não consegue ser capaz de arcar com as crescentes demandas dessa população (Vieira & Boris, 2012).

Na Universidade Federal da Paraíba (UFPB), por meio de sua Clínica-Escola de Psicologia, o Núcleo de Acolhimento e Escuta Psicológica (NAEPSI), coordenado pela primeira autora, desenvolve um projeto de extensão universitária que presta um serviço de Plantão Psicológico à comunidade em geral (Souza, Silva-Filho, & Montenegro, 2015). Diante o

exposto, este artigo tem como objetivo delinear o perfil sociodemográfico e clínico da clientela do serviço de PP do ano de 2018, especificamente da comunidade em geral, buscando identificar quem são as pessoas que procuram este tipo de serviço.

MÉTODO

Trata-se de uma pesquisa documental, quantitativo-descritiva e retrospectiva (Maravieski & Serralta, 2011). O material foi acessado por meio do registro das fichas de atendimento e dos prontuários preenchidos pelos 28 plantonistas-atendentes do serviço do PP na Clínica-Escola. Como critério de inclusão, compuseram a amostra os participantes que possuíam suas fichas e prontuários com todas as informações relevantes preenchidas, isto é, que não recusaram fornecer dados solicitados. Os dados levantados tratam das características gerais, a exemplo: número de atendimentos, gênero, religião, escolaridade, profissão, renda pessoal, diagnóstico, medicamentos utilizados e demandas da procura do atendimento. A análise dos resultados foi feita a partir da ficha de preenchimento dos dados sociodemográficos e prontuários utilizadas pelos plantonistas.

Como procedimento de análise utilizou-se o programa estatístico SPSS (versão: 25) para o procedimento de estatísticas descritivas: frequência, médias e porcentagem, como também correlações. Todos os prontuários foram lidos e todas as queixas e demandas foram classificadas em categorias por similitude, como, conflitos interpessoais, sintomas de depressão, etc., de acordo com a literatura científica sobre o tema.

RESULTADOS

Os resultados serão apresentados em dois subtópicos: 1 – análise dos dados sociodemográficos; e 2 – os perfis clínicos dos usuários. A seguir, cada um deles é pormenorizado.

Dados sociodemográficos

Foram analisadas no total 429 fichas de clientes no ano de 2018 no PP da Clínica-Escola de Psicologia da UFPB. Contudo, esse número se eleva para 541 atendimentos, considerando que o serviço pode ser formado por três atendimentos anuais por pessoa, uma consulta e dois retornos. Considerando o total de pessoas atendidas, isto é, 428, entre crianças, adolescentes, jovens adultos, adultos e idosos, temos a predominância do sexo feminino (59,6%). A média de idade dos praticantes foi 27 anos ($DP=12,9$), a mínima de dois e a máxima de 83 anos, com variação de idade entre 18 e 29 anos (56%).

Quanto ao estado civil, houve a predominância dos solteiros (79,3%), seguido dos casados (13,2%). A religião católica (32,9%) representa a opção de credo que mais os participantes se identificam, somando com os protestantes (21,8%), o cristianismo é a corrente predominante em mais da metade amostra. Contudo, é importante destacar que 24,5% também indicou não possuir nenhuma religião. Quanto à ocupação, a maior frequência ficou para estudantes (57,2%), seguida de profissionais da área de educação (5,4%), como, professores e pedagogos. As demais profissões tiveram uma porcentagem inferior a 3,7%, como, costureiro, desempregado, doméstico/cuidador, artista, aposentado, serviços gerais, de beleza, de transporte, de administração, serviço público, profissões de nível superior, nível técnico, mestre de obra, missionário. Importante assinalar que a maioria desses estudantes era da UFPB (83,2%), seguida de universidades privadas (11,7%).

A maioria da amostra é formada por estudantes do nível superior incompleto (45,8%), seguido de superior completo (19,3%) e médio completo (17,4%). Os demais níveis de escolaridade tiveram uma porcentagem inferior entre 7,4% e 0,2%, em ordem decrescente: fundamental incompleto, médio incompleto, fundamental completo, outro e analfabeto. A maioria dos estudantes foram dos cursos de ciências humanas (10,3%), seguida de engenharias/arquitetura (7%), ciências sociais aplicadas (6,5%) e ciências da saúde (5,8%). A maioria mora com a família (72%), seguida dos que moram com amigos (14,3%), e sozinho (11%). No que se refere à renda pessoal, a maioria recebe até um salário mínimo (47,7%), considerando que o salário mínimo do referido ano em tela foi de R\$ 954,00 (novecentos e cinquenta e quatro reais).

Quando questionados se já tiveram algum atendimento psicológico, a maioria nunca tinham ido a um psicólogo (53,5%), seguida dos que permaneceram menos de um mês em atendimento psicoterápico (46,5%), e dos que ficaram até 6 meses (27,1%). No total de 540 atendimentos, a maioria veio apenas para a primeira consulta (79,1%), para o primeiro retorno (14,97%), para o segundo retorno (5,73%) e, apenas em um caso, houve terceiro retorno. A maioria soube do serviço do plantão por amigos ou familiares (54,9%), seguido de serviços públicos (22,2%), 9,3% outros e 5,6% por mídias. Ademais, no que se refere ao desejo de ir ao serviço, a maioria (90,7%) foi ao plantão por vontade própria, isto é, sem qualquer encaminhamento por outro tipo de serviço.

Perfil Clínico

Neste subtópico, descreveremos o perfil clínico dos usuários a partir da análise das fichas de atendimento que tratam de questões de saúde mental (diagnóstico e uso de psicofármacos). Ademais, essas informações foram complementadas pela própria demanda trazidas pelo cliente e registrada pelo plantonista em seu prontuário.

Quanto à variável diagnóstico, 74,3% dos usuários não possuem qualquer diagnóstico referente à saúde mental. Contudo, quando possuem algum laudo, o que prevalece é a depressão (8,9%). Para os participantes que estão diagnosticados, foi solicitado a informação se estão fazendo uso de algum psicofármaco. A maior frequência está para os antidepressivos (6,5%), seguidos da combinação de 2 remédios (4,9%) de diferentes categorias (antidepressivos, psicoestimulantes, anticonvulsivantes, benzodiazepínicos, antidiabéticos, antipsicóticos e fitoterápicos). Na variável “há quanto tempo toma medicação”, a maioria faz uso no máximo 6 meses (48,1%), seguida dos que tomam de um a três anos (17,3%) e a mais de cinco anos (14,8%). Identificou também uma correlação positiva da idade e o fato de tomar medicação ($r=0,28$; $p<0,001$). No que se refere às demandas que levam o usuário ao plantão, verificou-se que a maioria apresenta queixas relacionadas a conflitos interpessoais (25,73%), seguido de depressão (17,15%) e ansiedade (15,93%), sendo as três mais frequentes.

DISCUSSÃO

Observa-se a predominância de mulheres que buscaram o serviço de PP, o que vem a corroborar com outros estudos no país. Tal prevalência aparece em outros estudos voltados para o público de Clínicas-Escolas (Campezatto & Nunes, 2007; Romaro & Capitão, 2003).

Uma das principais características do plantão é a sua plasticidade, a qual se refere à capacidade de se moldar ao ambiente em que está alocado, na medida em que acolhe as demandas desse contexto (Tassinari & Durange, 2011). Logo, o local onde o plantão funciona é de grande importância quando buscamos identificar quais as maiores demandas, quem são as pessoas que o procuram e quais as consequências que este serviço pode trazer ao contexto em que se insere (Rebouças & Dutra, 2010). Por estar numa Clínica-Escola, os estudantes do *campus* foram predominantes ao buscar o serviço. Esse resultado diferencia de outros serviços de Clínicas-Escolas, na medida em que estas clínicas tendem a atender usuários do ensino fundamental incompleto (Campezatto & Nunes, 2007; Romaro & Capitão, 2003; Santeiro, Rocha, & Araújo, 2013). Uma hipótese para explicação da alta frequência de estudantes no plantão é que não se trata de um serviço continuado, como psicoterapia, justificando o caráter emergencial do plantão (Tassinari & Durange, 2011), onde a demanda acontece sem planejamento para um processo terapêutico, característica da modalidade clássica de atendimento.

Quanto ao estado civil, solteiro foi a maior frequência, provavelmente em função da maior frequência ser para estudantes e adolescentes e jovens adultos; já a forma de maior divulgação do serviço é feita por amigos ou familiares, o que caracteriza que esse tipo de atendimento é mais divulgado a partir da experiência do próprio usuário, não sendo um serviço procurado por divulgação panfletária ou redes sociais. A renda pessoal predominante foi mínima, evidenciando um serviço destinado eminentemente para classe social pouco favorecida, caracterizando assim como um atendimento no formato de clínica social (Souza; Silva-Filho; Montenegro, 2015).

A maioria dos usuários não teve nenhum tipo de atendimento psicológico antes de ir ao plantão. Observou-se um grande número de pessoas em estado de sofrimento e carentes de serviço psicológico, uma

vez que apenas um reduzido número de usuários estava em processo terapêutico. Estes resultados corroboram com estudos que mostram que a maior faixa etária com desistência do processo terapêutico é a de jovens, solteiros e de classe sócio econômica baixa (Benetti & Cunha, 2008). Uma característica do PP diz respeito a ser um tipo de atendimento que se completa em si mesmo, visto que trata do sujeito em situação de urgência. Para tanto, muitas vezes, basta só um atendimento para dar conta de uma demanda (Furigo et al., 2008). No presente estudo, foi identificado que a maioria veio apenas para a primeira consulta. Estes resultados podem estar indicando que o serviço conseguiu alcançar seu objetivo com apenas um atendimento.

Percebemos que a demanda Conflitos Interpessoais representa a maior queixa, caracterizando-se como problemas de relacionamento entre familiares, amigos, relacionamento afetivo e professores. De acordo com Tenório (2003), o processo de saúde ou doença mental ocorre essencialmente no contexto relacional. O indivíduo é um ser de relação, e é por meio desta que o ser se desenvolve. Assim, o adoecimento psicológico pode vir por constante vivência em contextos geradores de sofrimento, podendo ter relação com o âmbito social, como, pressão e cobrança no trabalho, na vida acadêmica, nos relacionamentos, além de condições financeiras difíceis com preocupações relacionadas ao sustento. A segunda principal queixa foi depressão, seguida de ansiedade. Em outras pesquisas, a maior demanda na Clínica-Escola de Psicologia foi a de sintomas depressivos, seguida de ansiedade e problemas familiares (Maravieski & Serralta, 2011). Do mesmo modo, em outra universidade no sul do Brasil, a maior queixa foi de ansiedade e depressão e a segunda maior isolamento e depressão (Oliveira, Lucena-Santos, & Bortolon, 2013). Logo se percebe que a Depressão é uma das variáveis que mais figuram nos atendimentos clínicos. Neste estudo foi observado também que o medicamento mais consumido entre os usuários do plantão foi o antidepressivo. A Ansiedade é fruto de um estilo de vida, na medida em que somos cada vez mais cobrados e colocados em situação de pressão social, sob constante avaliação em diversas etapas e situações da vida, como, provas, trabalho e relacionamentos (Karino & Laros, 2014), sendo a terceira categoria encontrada nos dados do plantão em 2018, e a segunda no ano de 2017 no mesmo serviço (Souza, Figueiredo, Marinho, Souza & Lucena, 2019).

Foi possível delinear o perfil sociodemográfico e clínico da clientela do serviço de Plantão Psicológico do ano de 2018 da Clínica-Escola de Psicologia da UFPB, sendo a maioria de mulheres jovens, católicas, estudantes da instituição em tela, de nível superior incompleto, que recebem renda pessoal de até 1 salário mínimo, que nunca tiveram nenhum tipo de atendimento psicológico, que souberam do plantão por amigos ou familiares, cuja maior demanda que trazem é conflitos interpessoais, podendo ser também depressão e ansiedade. O estudo revela a necessidade de uma metodologia mais organizada no seu procedimento de atendimento, coleta e análise de dados, formatando um banco de dados que deverá ser alimentado anualmente. Contudo, apesar de ter atingido o objetivo, é importante ressaltar algumas limitações encontradas na realização deste trabalho. A principal foi a grande quantidade de dados omissos, se caracterizando por informações que não foram preenchidas, ocasionando perdas de dados. Este fato deve significar um alerta para a importância do devido preenchimento dos documentos de prontuários e ficha de dados sociodemográficos, o que vem a refletir do modo igualmente importante ao cuidado com os usuários que se beneficiam do projeto (Maravieski & Serralta, 2011).

Outro ponto importante na leitura e interpretação desses dados, diz respeito ao tipo de serviço realizado, uma vez que, na grande maioria dos artigos encontrados sobre dados sociodemográficos (Campezatto & Nunes 2007; Oliveira et al., 2013) tratam do perfil geral das Clínicas-Escolas de Psicologia e não de um serviço específico da instituição, como no caso, o PP, cujo modo de funcionar e acolher se diferencia do modelo tradicional da clínica clássica.

Quanto ao armazenamento de dados e a ética no cuidado com a clientela de Clínicas-Escolas de Psicologia, sugerimos criação de sistemas práticos e seguros de preenchimentos de dados, como, fichas sociodemográfico e prontuários-padrão e atenção aos dados dos atendimentos, além de criação de monitoramento de preenchimento desse material. Sugerimos, por fim, a criação, manutenção e/ou revitalização de projetos voltados para acolhimento de mulheres, jovens e estudantes da UFPB, para a promoção da saúde mental.

REFERÊNCIAS

- Benetti, S. P. C., & Cunha, T. R. S. (2008). Abandono de tratamento psicoterápico: Implicações para a prática clínica. *Arquivos Brasileiros de Psicologia*, 60(2), 48-59.
- Campezzato, P. M., & Nunes, M. L. T. (2007). Caracterização da clientela das clínicas-escola de cursos de Psicologia da região metropolitana de Porto Alegre. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 20(3), 376-388. <https://dx.doi.org/10.1590/S0102-79722007000300005>
- Furigo, R. C. P. L., Sampedro, K. M., Zanelato, L. S., Foloni, R. F., Ballalai, R. C., & Ormrod, T. (2008). Plantão psicológico: Uma prática que se consolida. *Boletim de Psicologia*, 58(129), 185-192.
- Karino, C. A., & Laros, J. A. (2014). Ansiedade em situações de prova: Evidências de validade de duas escalas. *Psico-USF*, 19(1), 23-36. <https://dx.doi.org/10.1590/S1413-82712014000100004>
- Maravieski, S., & Serralta, F. B. (2011). Características clínicas e sociodemográficas da clientela atendida em uma clínica-escola de psicologia. *Temas em Psicologia*, 19(2), 481-490.
- Oliveira, M. S., Lucena-Santos, P., & Bortolon, C. (2013). Clientela adulta de serviço psicológico: características clínicas e sociodemográficas. *Psicologia: Teoria e prática*, 15(2), 192-202.
- Rebouças, M. S. S., & Dutra, E. (2010). Plantão psicológico: Uma prática clínica da contemporaneidade. *Revista da Abordagem Gestáltica*, 16(1), 19-28.
- Romaro, R. A., & Capitão, C. G. (2003). Caracterização da clientela da clínica-escola de psicologia da Universidade São Francisco. *Psicologia: Teoria e Prática*, 5(1), 111-121.
- Santeiro, T. V., Rocha, G. M. A., & Araújo, D. S. A. (2013). Implantação de um serviço-escola de psicologia no centro-oeste brasileiro: Usuários e atendimentos. *Perspectivas em Psicologia*, 17(2), 65-82.
- Souza, S., Figueiredo, M. A., Marinho, T. M. O., Souza, M. L. L., & Lucena, P. L. (2019). O plantão psicológico na clínica ampliada: Uma intervenção na Clínica-Escola de Psicologia da UFPB e numa escola pública do ensino fundamental. In M. O. Silva & S. Souza (Orgs.), *Estudos e Práticas em Clínica Ampliada: A Perspectiva da Clínica-Escola de Psicologia da UFPB* (pp. 93-115). João Pessoa: Editora do CCTA.

- Souza, S., Silva-Filho, F. B., & Montenegro, L. A. A. (2015). *Plantão psicológico: resignificando o humano na experiência da escuta e do acolhimento*. Curitiba (PR). CRV.
- Tassinari, M., & Durange, W. (2019). Clínica da urgência psicológica: A radicalidade de encontro como processo de promoção da saúde. In M. Tassinari & W. Durange (Orgs.), *Plantão e a clínica da urgência psicológica* (pp. 43-60.). Curitiba: CRV.
- Tassinari, M. A., & Durange, W. (2011). Plantão psicológico e sua inserção na contemporaneidade. *Revista do NUFEN*, 3(1), 41-64.
- Tenório, C. M. D. (2003). A psicopatologia e o diagnóstico numa abordagem fenomenológica-existencial. *Universitas: Ciências da Saúde*, 1(1), 31-44. doi: 10.5102/UCS.V1/1.493
- Vieira, E. M., & Boris, G. D. J. B. (2012). O plantão psicológico como possibilidade de interlocução da psicologia clínica com as políticas públicas. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 12(3), 883-896.