

## **Implantação de um processo de triagem no Serviço de Atendimento Psicológico da UFSC - SAPSI<sup>1</sup>**

*Edite Krawulski<sup>2</sup> & Beatriz Gomes Molinos<sup>3</sup>*  
Universidade Federal de Santa Catarina

### **Resumo**

O presente artigo consiste no relato da implantação de um processo de triagem no Serviço de Atendimento Psicológico (SAPSI) do Departamento de Psicologia da UFSC, analisando suas repercussões na sistemática de atendimentos oferecida pelo Serviço, bem como os resultados alcançados. Conclui pela necessidade da continuidade do processo, haja vista a dinâmica implementada e os benefícios dele advindos, como a aceleração nos atendimentos e a redução da fila de espera anteriormente existentes.

**Palavras-chave:** triagem; atendimento psicológico institucional; psicoterapia.

### **Abstract**

The present paper presents a report on the implantation of a screening process at the Psychological Support Service of the Department of Psychology at the Federal University of Santa Catarina, analysing its repercussions upon the systematics of treatment offered by the Service as well as its final results. There is an obvious need to go on with the process because of the benefits of the implanted dynamic: the speeding up in the attendances and the reduction of the former waiting list.

**Keywords:** screening; institutional psychological support service; psychotherapy.

---

<sup>1</sup> *Implantation of a screening process at the Psychological Support Service of the Federal University of Santa Catarina.*

<sup>2</sup> Psicóloga, mestre em administração, professora assistente do Departamento de Psicologia

<sup>3</sup> Psicóloga clínica e psicoterapeuta do SAPSI.

## **Introdução**

O processo de triagem ora apresentado foi implantado no SAPSI a partir de julho de 1996. Anteriormente houve outras iniciativas de triar a clientela que buscava o Serviço. No entanto, o projeto aqui descrito procurou adotar, por um lado, uma sistemática precisa de procedimentos, e por outro, um caráter permanente, possibilitando uma melhora qualitativa nos atendimentos, além da criação de um banco de dados informatizado, conforme previsto no Regimento Interno do Serviço, que passou a vigorar concomitantemente com este processo. São apresentados dados e discutidos os resultados desde a implantação até dezembro de 1997, porém, em vista do caráter permanente do projeto, suas atividades continuam em execução.

Como resultado, além da dinamização na sistemática de atendimentos e conseqüente abreviação do tempo de espera, foi possível compatibilizar um conjunto de informações relativas ao processo de triagem, inclusive do ponto de vista teórico-metodológico, que veio a suprir a quase inexistência de produção científica sobre o assunto.

## **O SAPSI: histórico e situação atual**

O Serviço de Atendimento Psicológico (SAPSI) do Departamento de Psicologia iniciou suas atividades no segundo semestre de 1977, como uma das condições para a implantação do Curso de Psicologia na Universidade Federal de Santa Catarina.

Ainda em 1976, foi elaborado um primeiro projeto de sua implantação, com os objetivos de proporcionar atendimento psicológico a estudantes e funcionários, desenvolver pesquisa científica na área do comportamento humano e criar condições básicas para a formação do psicólogo na UFSC, oferecendo campo de estágio e treinamento para os estudantes de Psicologia.

Portanto, os objetivos traçados quando da criação do Serviço incluíam a prestação de atendimento psicológico em termos de psicodiagnóstico, psicoterapia, seleção e orientação, além de constituir-se em campo de estágio para os estudantes do curso de Psicologia que recém iniciava. No início a clientela atendida era oriunda da comunidade universitária; mais tarde o atendimento passou a ser estendido à comuni-

dade em geral, atingindo hoje não apenas o município de Florianópolis, mas também as cidades circunvizinhas.

Atualmente, o SAPSI funciona pautado nos seguintes objetivos, vinculados ao ensino, pesquisa, extensão e produção de conhecimento:

- propiciar aos alunos da graduação em Psicologia e cursos de pós-graduação na área, a prática necessária à sua formação profissional, de maneira que, através do atendimento à comunidade, possam adquirir e aperfeiçoar formas de atuação profissional nos diferentes campos da Psicologia;
- propiciar aos docentes do Curso de Psicologia campo de atuação prática que retroalimente suas atividades de ensino;
- proporcionar material de pesquisa para docentes e discentes do Departamento de Psicologia e áreas afins, mantendo banco de dados para diferentes possibilidades de desenvolvimento de pesquisas;
- prestar atendimento psicológico à comunidade universitária e em geral, tanto do ponto de vista de intervenções clínicas quanto de promoção de qualidade de vida;
- desenvolver conhecimento específico nas áreas de atuação do SAPSI, seja de caráter teórico-metodológico, seja de cunho técnico-científico.

Quando da implantação do processo de triagem aqui apresentado, encontravam-se em execução no SAPSI 11 (onze) projetos de atendimento, em diversas modalidades, abrangendo psicodiagnóstico infantil, atendimento psicoterapêutico individual e grupal, grupos de orientação e re-orientação profissional, bem como atividades de caráter preventivo, como grupos de crescimento pessoal e programa de preparação para a aposentadoria.

Atualmente começa a ganhar corpo uma proposta de reestruturação do Serviço, visando fortalecer o seu papel de clínica-escola formadora de profissionais no campo da psicologia, enfatizando suas diversas áreas, buscando extrapolar a atuação tradicional, centrada na área clínica.

### **Dinâmica e funcionamento dos atendimentos**

Ao longo de sua história, o SAPSI adotou diferentes normas e práticas de funcionamento relativas ao atendimento da clientela. Em diferentes momentos, foram instituídas formas de acolhimento às pessoas que procuravam o Serviço, através de processos de triagem.

Em MIRANDA (1991:3) encontramos a descrição de uma modalidade de triagem adotada pelo Serviço à época, visando “a obtenção de uma avaliação diagnóstica, ou seja, a coleta de dados e informações sobre o paciente e a queixa que ele apresenta. A análise dessas informações permitia uma avaliação do caso, no sentido de verificar se este se adaptaria ou não às condições do atendimento”.

Este processo de triagem consistia em entrevistas, possuindo cada uma delas um fim definido e uma metodologia diferenciada. A primeira entrevista acontecia na recepção ao paciente, exploração da queixa manifesta, prestação de informações sobre o atendimento no Serviço e estabelecimento do contrato relativo ao atendimento de triagem. A segunda entrevista visava a aplicação de testes projetivos e de inteligência. Na terceira entrevista buscava-se explorar mais detidamente a queixa, a partir de hipóteses formuladas com dados da entrevista inicial e dos testes aplicados. A quarta e última entrevista de triagem trabalhava dados de devolução, sendo então comunicado ao paciente sua aceitação ou não para o atendimento psicoterapêutico subsequente. Havia, segundo relatado pela autora, critérios de natureza psicopatológica, motivacional, econômica e ética que poderiam excluir o paciente do atendimento no Serviço.

Não obstante iniciativas como essas, de duração limitada, predominou como acesso ao atendimento, apenas uma lista de espera onde os interessados deixavam o nome e telefone para contato. Quando surgiam situações consideradas emergenciais, geralmente pelas próprias pessoas ou por seus parentes próximos, estes eram orientados a aguardar na recepção a chegada de algum professor ou estagiário disponível para fazer o atendimento. Posteriormente, com a contratação de uma psicóloga para o Serviço, esta passou a fazer, entre outras atividades, este tipo de atendimento, num primeiro momento, ainda que de forma assistemática.

No entanto, o “caminho natural” para receber atendimento psicológico no SAPSI era aguardar. Tal procedimento era falho sob diversos aspectos, provocando listas intermináveis, com tempo de espera que excedia, às vezes, dois anos.

Esta situação mostrava-se insatisfatória para o SAPSI, visto que a relação de nomes e telefones ou endereços geralmente ficavam desatualizados, desconhecia-se a data de inscrição do interessado e, mais grave, não se tinha conhecimento do motivo da procura pela Instituição.

Em consequência, geravam-se situações difíceis, onde muitas vezes o estagiário ou o profissional, no momento do chamamento da pessoa para iniciar um atendimento, tinha horário disponível mas demorava para preenchê-lo devido à dificuldade em localizar o inscrito. Ou ainda, nem sempre a demanda do interessado era compatível com a proposta de trabalho oferecida.

Dados de realidade mostravam que, ao serem finalmente chamados, muitos dos inscritos não eram localizados facilmente e deixavam de comparecer à primeira consulta agendada ou abandonavam o atendimento em suas etapas iniciais. Esta sistemática levava a uma morosidade ainda maior nos atendimentos, uma vez que só se chamava o próximo da lista após ficar configurado o abandono ou desistência, o que, às vezes, levava muito tempo.

Em relação ao paciente a situação era ainda mais grave, na medida em que a inscrição gerava uma expectativa de atendimento sem que lhe fosse fornecida qualquer informação sobre a Instituição, suas normas, objetivos, tempo de espera e modalidades de atendimento existentes, por exemplo.

Visando suprir estas deficiências e sanar estas dificuldades é que elaborou-se, em 1996, o projeto de triagem aqui descrito, uma vez que a prática da triagem, com a vigência do Regimento Interno do Serviço, passa a ser norma. Isto quer dizer que, enquanto método, pode sofrer transformações e aprimoramentos, porém sua prática precisa estar presente de alguma forma, como partícipe do conjunto de procedimentos adotados no atendimento à clientela que procura o Serviço.

Atendendo à dinâmica, o projeto tinha como proposta básica a oferta de um atendimento preliminar às pessoas que já se encontravam inscritas na lista de espera do SAPSI, bem como àquelas que ali comparecessem em busca de auxílio psicoterapêutico.

## **Triagem e atendimento psicológico institucional**

Existem poucas publicações referentes a atividades de atendimento psicológico em instituições públicas e/ou em clínicas-escola, em nosso país. Estas publicações possuem uma tônica que reside, em geral, no questionamento ao tipo de atendimento e sua apropriação às condições sociais da clientela.

Na maior parte, os autores sugerem a aplicação de formas alternativas de atendimento, desde abordagens comunitárias até experiências com

psicoterapias breves e/ou atendimento focal, com inclusão ou não de outros profissionais, como menciona LEMGRUBER (1996) ao descrever formas terapêuticas psicológicas em conjunto com intervenções da psiquiatria. No entanto, geralmente deixa de ser discutida a necessidade de uma recepção ou triagem; embora mencionados estes procedimentos, os autores pesquisados não se atêm a descrever tais processos.

O que comumente se encontra são referências dando importância a dois aspectos: o primeiro relativo à necessidade de conhecer o indivíduo que procura atendimento, sua demanda, o quê, quem e para que procura o serviço e o segundo, destacando o questionamento quanto à possibilidade desse mesmo indivíduo ter sua demanda satisfeita pelo serviço.

Preocupada com este segundo aspecto, LOPEZ (1986:53-4) questiona os métodos terapêuticos utilizados nas clínicas-escola, em função destes não satisfazerem às demandas. A autora aponta a existência de uma certa contradição na atuação das clínicas-escola: “o serviço é estabelecido para os clientes, porém grande parte da clientela não é chamada ou é encaminhada para fora; a maior parte da clientela desiste durante o atendimento, sem explicar seus motivos, e, em pouquíssimos casos, as clínicas podem dizer ter realizado um trabalho completo”.

Já na Psicoterapia focal é descrito sucintamente o processo de triagem, realizado através de até duas entrevistas, sendo a primeira, psiquiátrica, onde será avaliada a necessidade ou não de o paciente ser encaminhado ao setor de psicologia, ou ainda, a um atendimento conjunto. Infelizmente não há descrição detalhada dos procedimentos utilizados durante o processo, mas é ressaltada a importância do mesmo no encaminhamento e satisfação das pessoas que procuram o serviço.

Outros autores, por sua vez, ressaltam a importância do esclarecimento de pressupostos anteriores ou paralelos ao psicodiagnóstico e ao atendimento em si. Colocam como primeiro passo a definição dos objetivos da instituição: os limites de sua atuação e o delineamento do perfil da clientela para então estabelecer parâmetros do setor de triagem (ANCONA-LOPEZ, 1995).

Segundo estes, um processo de triagem que se apoie seguramente sobre indicadores bem definidos pode fornecer apenas aqueles elementos que serão úteis ao psicoterapeuta. Uma consequência subjacente será o desmantelamento da rede de procedimentos burocráticos (a fila de espera e sua administração) que acoberta as faltas da organização do serviço.

Dentro deste raciocínio, sugerem que o processo de triagem seja ampliado e realizado por um profissional seguro e experiente, evitando-

se neste procedimento a realização de longos psicodiagnósticos. Desta forma, o paciente seria beneficiado com a brevidade no atendimento, a sua demanda e posterior encaminhamento, caso necessário, a atendimento psicoterápico.

Estes autores descrevem este profissional seguro e experiente como aquele em cuja formação, além de aspectos de desenvolvimento pessoal, teve e/ou ainda possui possibilidade de avaliar sua atuação através de supervisão adequada, habilitando-o a confiar plenamente em suas percepções a ponto de poder prescindir de outros instrumentos.

No entanto, enquanto clínica-escola, há que se considerar que o compromisso do Serviço não se estabelecesse apenas com a clientela. Também o aluno estagiário é beneficiário, aliás o primeiro deles, uma vez que a natureza primeira do Serviço é de constituir-se como campo de estágio aos futuros profissionais da psicologia. Enquanto prática vinculada a um aprendizado, é inevitável que identifiquem-se peculiaridades no atendimento prestado. Consideramos essencial que a clientela seja científica dessa natureza peculiar de funcionamento e convidada a adaptar-se a ela, se e quando possível, podendo mesmo vir a beneficiar-se das práticas oferecidas.

## **Implantação do processo de triagem**

Diante da realidade descrita, o processo de triagem revestiu-se de fundamental importância, à medida que buscou, de uma forma geral, otimizar o fluxo de atendimento, identificando as principais necessidades da clientela e orientando quanto às reais possibilidades e limitações dos programas de atendimento oferecidos pelo SAPSI. Além disso, as informações obtidas durante o processo puderam constituir-se em importantes subsídios ao trabalho terapêutico desenvolvido posteriormente com a clientela triada.

## **Objetivos**

O projeto de triagem tinha como proposta básica, situação já referida, a oferta de um atendimento preliminar à clientela que procura o Serviço, possibilitando a otimização do fluxo de atendimento psicológico prestado pelo SAPSI.

Os objetivos específicos traçados foram:

- identificar o motivo principal e as expectativas que levam as pessoas a buscarem atendimento psicológico;
- qualificar o atendimento prestado, abreviando a espera e delimitando a clientela a ser atendida;
- fornecer informações sobre a natureza, o funcionamento e as possibilidades de atendimento oferecidas pelo Serviço;
- proceder o encaminhamento de casos específicos, observada sua adequação individual, para os programas oferecidos pelo SAPSI, ou para outros serviços da comunidade, prestados por profissionais ou Instituições idôneas, ou ainda oferecer um breve atendimento;
- obter subsídios e informações que venham a contribuir para o atendimento terapêutico posterior;
- constituir, quando se fizer necessário, Grupos de Espera de atendimento com a clientela disponível para esta modalidade de trabalho.

## **Metodologia**

Inicialmente foram recadastradas as pessoas cujos nomes constavam na lista de espera para atendimento. Através de contato telefônico, as pessoas que manifestavam permanecer interessadas no atendimento foram convidadas a comparecer ao SAPSI para o preenchimento de uma ficha de inscrição, onde, além dos dados de identificação, foram incluídos os itens: motivo da procura, tipo de atendimento esperado e forma como teve conhecimento do Serviço. Algumas fichas, em função de dificuldades específicas, foram preenchidas pela estagiária, que incluía observações que considerava significativas para atendimento posterior.

Assim, de uma lista inicial de 238 inscritos, foram preenchidas 176 fichas, cujo cadastro compôs um banco de dados informatizado, respeitando a ordem de inscrição inicial. A partir da conclusão dessa etapa de recadastramento, cada interessado que comparecia ao Serviço preenchia sua ficha, sendo imediatamente cadastrado para entrar no processo de triagem. Dessa lista, muitas pessoas não puderam ser encontradas para recadastramento, certamente em virtude de serem inscrições muito antigas. Desta forma, foram consideradas desistentes.

Durante o período de julho de 1996 a maio de 1997, de posse do recadastramento anteriormente referido, efetuou-se a chamada desta clientela, iniciando a triagem propriamente dita.

As entrevistas de triagem ocorreram predominantemente na modalidade grupal, geralmente em apenas uma sessão, na qual procurava-se obter dados sobre a demanda de cada pessoa para a busca de psicoterapia e prestar esclarecimentos sobre o funcionamento do SAPSI, além de perspectivas de atendimento.

Os grupos foram selecionados basicamente pelos seguintes critérios: faixa etária e escolaridade, observando-se também o motivo da consulta e possíveis atendimentos anteriores, quando estes dados estavam disponíveis na ficha. Em caso de dúvidas quanto a gravidade e urgência da solicitação de atendimento, as pessoas eram chamadas individualmente.

Estas entrevistas tinham como objetivo trabalhar com os componentes dos grupos sua motivação pela procura de atendimento psicológico, suas expectativas quanto a este atendimento, assim como a adequação ou não dos programas oferecidos pelo SAPSI às suas necessidades e/ou interesses específicos. Desta maneira, os momentos grupais proporcionaram o saneamento de eventuais dúvidas, como por exemplo em relação ao tipo de abordagem técnica e teórica de atendimento, suas limitações e possíveis encaminhamentos. Mais do que a indicação por parte das entrevistadoras, a opção pela espera de atendimento no SAPSI, em qual modalidade ou mesmo pela busca de atendimento externo foi resultado, na maioria dos casos, de um processo decisório realizado pelo próprio paciente.

As sessões de triagem eram recrutadas aproximadamente seis pessoas, porém nem sempre todas compareciam na data e horário determinados. Estas sessões foram conduzidas pelas duas psicólogas autoras do projeto, sendo abertas a participação de um estagiário que, mesmo fazendo parte de outra atividade no Serviço, possuía interesse no procedimento adotado.

Durante as entrevistas, caso houvesse constrangimento de algum integrante em expor sua problemática, prontamente era disponibilizado outro momento, normalmente na seqüência do término do grupo, para atendimento individual de triagem, por uma das responsáveis, à escolha do interessado, sempre que esta era compatível com as demais atividades desenvolvidas.

A partir de junho de 1997, esgotada a lista de interessados, alterou-se a sistemática de triagem adotada até então, passando a funcionar plantões de atendimentos para entrevistas individuais de triagem, com duração média de 30 minutos. Estes plantões consistem em horários colocados à disposição na recepção do Serviço para agendamento de triagem aos interessados, pessoalmente ou por telefone. A partir de 1998, dada a intensa procura por atendimento, voltou a ocorrer a entrevista

grupar de triagem, com duração aproximada de uma hora, com atendimento individual, em casos que fossem necessários.

Somente após esta entrevista ocorre o preenchimento da ficha, e apenas para as pessoas que ficarão aguardando atendimento no Serviço.

## **Resultados quantitativos**

Os quantitativos de procura por inscrições demonstram a intensa demanda por atendimento, recebida pelo SAPSI, como também expressam a necessidade de implantação de formas de atendimento que abarcassem esta demanda crescente.

Apenas no período de julho a novembro de 1996 inscreveram-se, neste serviço, 178 pessoas. Este quantitativo, somado aos 238 interessados que já se encontravam inscritos, previamente à implantação da triagem, totalizou 416 inscrições atendidas em 1996. Cabe esclarecer que este número refere-se apenas à procura por atendimento psicoterapêutico, não estando incluídas, portanto, demandas para outros programas oferecidos pelo Serviço, como Orientação Profissional, Grupos de Crescimento, etc.

Em virtude do volume de inscrições acumulado e visando qualificar o atendimento prestado, foi acordado com a Coordenação do Serviço o fechamento temporário de novas inscrições, que vigorou no período de dezembro de 1996 a junho de 1997. Este fechamento possibilitou que o processo de triagem “desse conta” de esgotar as inscrições existentes, eliminando a longa espera pela acolhida inicial no Serviço.

Foram realizados 158 atendimentos de triagem no período de funcionamento da sistemática concebida inicialmente, conforme descrito na metodologia. Da clientela triada nesta fase (julho/96 a maio/97), 101 pessoas foram distribuídas para atendimento psicoterapêutico pelos diversos projetos oferecidos no próprio SAPSI, 41 foram encaminhadas para atendimento externo, 15 desistiram de receber atendimento e 1 recebeu atendimento breve.

De junho a dezembro de 1997 agendaram atendimento de triagem 325 pessoas e foram efetivamente realizadas 228 entrevistas. Dessas, 120 foram encaminhadas, 108 ficaram aguardando atendimento no Serviço, 49 foram chamadas e entraram em atendimento e 17 receberam atendimento breve.

Constatou-se que quanto menor o tempo de espera entre a chegada ao Serviço e a entrevista de triagem, menor a evasão. À medida que, após a saída de uma das profissionais envolvidas, o tempo foi aumentando para uma média de três semanas, aumentou consideravelmente a evasão, chegando as ausências à entrevista agendada à metade dos inscritos.

## **Resultados qualitativos**

Em termos qualitativos, pontuamos vários aspectos, que puderam ser constatados em decorrência da implantação do processo de triagem, ter sido concebido em caráter permanente.

Houve uma redução significativa do tempo de espera pelo atendimento psicoterapêutico, em decorrência da sistemática de encaminhamentos externos durante a triagem, nos casos onde este é possível, resultando numa diminuição do número de pacientes que ficam aguardando atendimento.

Por outro lado, a clientela passou a conhecer o Serviço e o tempo de espera provável, podendo inclusive optar por receber ou não o atendimento ali prestado.

Passou a vigorar uma otimização do fluxo de atendimentos prestado pelo SAPSI, que de um lado permite proceder a uma identificação precisa das necessidades da clientela e, de outro, possibilitou a agilização na chamada de atendimentos para serem feitos pelos alunos estagiários, na medida em que estes possuem dados mais específicos sobre os motivos da demanda da clientela.

Com a prática da triagem, configurou-se a oportunidade de esclarecimento à clientela quanto às reais possibilidades e limitações dos programas de atendimentos oferecidos, eliminando o risco dessas pessoas aguardarem atendimento durante um longo período e, no momento da chamada, não poderem ser atendidas adequadamente em relação à sua demanda, caso o SAPSI não oferecesse projeto específico para atendê-las ou se suas necessidades extrapolarem o campo de conhecimento da psicologia.

Concretizou-se também a possibilidade da oferta de atendimento imediato, em casos emergenciais, no próprio SAPSI ou através do encaminhamento externo.

Atendimentos na modalidade breve passaram a ser oferecidos em momentos de crises ou do diagnóstico de situações que requeriam esclarecimento ou orientação de problemáticas específicas.

Um último resultado, porém não menos importante, refere-se à realização de um banco de dados informatizado, no qual todos os pacientes são cadastrados, havendo, a todo momento, a possibilidade de obter informações atualizadas sobre os serviços prestados a eles pelo SAPSI.

## **Conclusão**

Concluímos pela necessidade da continuidade e fortalecimento do processo implantado, agregando-se à rotina de trabalhos do SAPSI e mantendo-se o seu caráter diagnóstico. É requerida com urgência a ampliação do número de profissionais envolvidos, uma vez que, no momento, há apenas uma profissional oferecendo esta modalidade de trabalho, acarretando agendamentos com muita antecedência.

Consideramos também a possibilidade de vinculação da atividade de triagem com o estágio aos alunos do curso – atualmente estes participam apenas como convidados, acompanhando e observando as entrevistas. A inclusão de estagiários no processo seria muito rica, do ponto de vista do aprendizado do aluno estagiário, considerando-se o caráter de clínica-escola do SAPSI. No entanto, terá que ser feita com cautela, oferecendo acompanhamento e supervisão efetivos, de modo a capacitá-lo para a tarefa.

Há necessidade de expansão das modalidades e número de atendimentos oferecidos pelo Serviço, seja por meio da ampliação da oferta de estágios ou pela contratação de psicólogos, em caráter efetivo. Quanto a este último aspecto, cabe destacar que, em abril de 1997, com a saída de uma das profissionais envolvidas no projeto, a rapidez no atendimento de triagem foi prejudicada, gerando agendamentos com três a quatro semanas de espera para triagem.

Se por um lado ainda não puderam ser criados os Grupos de Espera de Atendimento, conforme previam os objetivos inicialmente estabelecidos, por outro constatamos o quanto o atendimento de triagem, mesmo realizado em apenas uma sessão, reveste-se de um caráter terapêutico, possibilitando o clareamento ou mesmo a resolução, em muitos casos, da problemática que gerou a vinda da clientela ao Serviço.

Indubitavelmente este processo de triagem vem cumprindo papel decisivo como modificador de uma rotina estabelecida e implantador de outra, na qual melhorou-se efetivamente a qualidade do serviço prestado e confirmou-se o lugar ocupado pelo SAPSI, como referência no atendi-

mento psicológico público e gratuito à população na cidade e até mesmo no Estado de Santa Catarina.

### **Referências bibliográficas**

- ANCONA-LOPEZ, Marília (org.). *Psicodiagnóstico: processo de intervenção*. São Paulo : Cortez, 1995.
- DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA. Regimento Interno do Serviço de Atendimento Psicológico. Florianópolis : UFSC, 1996. Petrópolis: Vozes, 1995.
- LEMGRUBER, Vera. *Terapia focal: o efeito carambola*. Porto Alegre : Artes Médicas, 1996.
- LOPEZ, Marília A. Atendimento psicológico em clínicas-escola. In: MACEDO, Rosa Maria (org.). *Psicologia e instituição: novas formas de atendimento*. 2. ed. São Paulo : Cortez, 1986.
- MIRANDA, Vanessa G. *Relatório de Estágio em Psicologia Clínica – Um caso de sexualidade feminina - estudos*. (Orient. Dr. Rafael Raffaelli). Florianópolis : SAPSI/UFSC, 1991 (inédito).