

Clínica-Escola: um olhar da Psicologia Institucional sobre o Serviço de Psicologia Aplicada da UNIR

Clinic-School: an Institutional Psychology look at the Service of Applied Psychology of UNIR

Vanessa Aparecida Alves de Lima; Donilde Séfora Almeida das Chagas; Fernanda Lígia Leonardo Marques; João Jackson Bezerra Vianna; Maria Cléia Moreira Montes; Mariana M. Cartaxo Moura; Angélica Aparecida Melo Silva

Universidade Federal de Rondônia

RESUMO:

Este artigo relata a experiência de dois grupos de alunos entre os anos de 2008 e 2009 de realizar, como atividade prática da disciplina de Psicologia Institucional, uma Análise Institucional do Serviço de Psicologia Aplicada – SPA, do Curso de Psicologia da Universidade Federal de Rondônia – UNIR, que tem a função de Clínica-Escola e é conhecida na comunidade portovelhense como “Clínica da UNIR”. A Análise Institucional se desenvolveu em cada um dos anos acima citados, durante os meses de Outubro e Novembro, com uma média de 10 horas semanais de observação participante e entrevistas e pode contribuir para a melhoria dos serviços prestados pela Clínica-Escola, revelando processos institucionais através de analisadores importantes, como a relação entre estagiários e os demais alunos do Curso de Psicologia em atividades práticas dentro da Clínica-Escola, além de desvelar as formas de organização institucional das áreas clínicas que atuam na instituição.

Palavras-chave: Análise Institucional; Clínica-Escola.

ABSTRACT:

This article reports the experience of an Institutional Analysis made by two groups of students between the years of 2008 and 2009 held in the Service of Applied Psychology, as practical activity of the Institutional Psychology subject of the Federal University of Rondônia (Universidade Federal de Rondônia – UNIR) Course of Psychology. The Service of Applied Psychology has the function of Clinic-School and it's known among the Porto Velho citizens as UNIR's Clinic. The Institutional Analysis was developed in each of the years mentioned above, during the months of October and November, with 10 weekly hours of participant observation and interviews and can contribute to the improvement of services provided by the Clinic-School, revealing institutional processes through important analyzers as the relationship between trainees (students of the last year of Psychology Course) and other students of psychology in practical activities in the Clinical School, besides show the forms of institutional organization of

the clinic areas that operates in the institution.

Key-words: Institutional Analysis; Clinic-School.

Apresentação

Desde que assumi como docente a disciplina de Psicologia Institucional na Universidade Federal de Rondônia, ministrada no 8º período, com carga horária de 60, proponho aos acadêmicos um exercício de Análise Institucional em alguma instituição da cidade de Porto Velho (RO).

Para esta atividade, eles dispõem de 02 meses – que geralmente são os de Outubro e Novembro, já que a disciplina é oferecida no 2º semestre do ano –, devendo ir à instituição pelo menos duas vezes durante cada semana, preferencialmente em horários diferentes. Em média chegam a cumprir de 08 a 10 horas semanais nesta atividade¹. A parte teórica é dada concomitante a esta atividade prática que deve ser desenvolvida em outros horários que não o da aula, sendo que no último mês do semestre letivo a carga horária da disciplina é destinada à supervisão da parte prática e auxílio na construção do relatório da atividade.

Em geral os acadêmicos escolhem instituições onde já desenvolveram alguma atividade ao longo do curso, pois sendo já conhecidos é facilitado o acesso à instituição e em geral também nas entrevistas formais e informais com gestores e funcionários.

O procedimento de contato com a instituição e desenvolvimento da atividade prática da disciplina é realizado através de Carta de Apresentação dos Acadêmicos e Termo de Compromisso da Instituição. O compromisso dos acadêmicos e da docente da disciplina com as instituições é de entrega e discussão do relatório apresentado na disciplina e discutido com a docente.

Infelizmente as instituições nem sempre se dispõem à discussão, prometendo, no dia da entrega do relatório, marcar outro dia para a visita dos alunos e da docente para tal discussão, mas muitas vezes não chegam a fazê-lo.

Os co-autores deste artigo, na época acadêmicos da disciplina de Psicologia Institucional (8º período), alguns agora já psicólogos, escolheram, em dois anos sucessivos, 2008 e 2009, ou seja, dois grupos diferentes, de turmas diferentes, o Serviço de Psicologia da Universidade Federal de Rondônia – UNIR, mais conhecido na comunidade portovelhense como “Clínica da UNIR”, para esta atividade.

Na matriz em vigor do curso, os acadêmicos só entram em Estágio Curricular, ou seja, só serão considerados estagiários da clínica no 9º e 10º semestres, ou seja, no 5º ano, e a disciplina de Psicologia Institucional é oferecida no 4º ano, 8º período.

O Curso de Psicologia da UNIR iniciou a 1ª turma em 1989 (reconhecido pela Portaria MEC 1486/95, de 06/12/95), com Habilitação em Licenciatura e Formação do Psicólogo. É um curso semestral e integral de 05 anos (com um máximo de 7 anos e 6 meses para integralização) e está cumprindo a Matriz Curricular reformulada em 1996, sendo que as adaptações às Diretrizes Curriculares Nacionais para os Cursos de Graduação em Psicologia de 2004 (Parecer CNE/CES 0062/2004 de 19/02/2004) serão implantadas a partir de 2011, quando a disciplina de Psicologia Institucional terá sua CH ampliada para 80 e será ministrada no 5º período, concomitante a Psicologia Social II (CH 80) e Psicologia do Trabalho I (CH 60).

Os dados apresentados nesta Análise Institucional foram coletados através de análise documental, observação formal em dias e horários pré-estabelecidos e observação participante, fruto da convivência dos acadêmicos na instituição durante atividades práticas de outras disciplinas do Curso de Psicologia da UNIR, como Psicologia Escolar ou Psicologia da Pessoa com Necessidades Especiais². Realizamos também entrevistas com a coordenação, funcionários e estagiários.

Para iniciar nosso relato, vamos esclarecer alguns termos da Psicologia Institucional e da Análise Institucional que utilizamos neste trabalho.

Psicologia Institucional

Bleger (1984), Ardoino e Lourau (2003), Rodrigues e Souza (2001) e tantos outros teóricos tecem amplas considerações sobre o termo *instituição* e seus usos, e remetemos os leitores a estes autores para compreender a diversidade de aspectos que podem ser considerados ideológica, política, teórica e academicamente neste termo. Porém, como não é objetivo deste trabalho tal discussão, precisamos apenas esclarecer que neste texto consideramos como instituição a organização de caráter público com estabelecimento físico, “destinada a servir a algum fim socialmente reconhecido e autorizado” (BLEGER, 1984: 37). Por esta definição, deixamos clara a situação na qual se encontra o SPA/UNIR.

Análise Institucional – AI

Concordamos com Rodrigues e Souza (2001) que a Análise Institucional – AI é o processo que traz à luz a “dialética instituinte-instituído” (p. 34). Em linha análoga, por nossa parte, compreendemos a AI como uma estratégia que pode apontar as relações que estão cristalizadas (instituído) dentro da instituição e levar o grupo a refletir sobre esta condição, com vistas à melhoria dos serviços oferecidos a partir de recursos identificados dentro da própria instituição (instituinte).

Orienta-nos ainda El Hammouti (2002) que a Análise Institucional “foi reelaborada a partir de trabalhos teóricos e revisões de literatura crítica nas ciências sociais e humanas e, ao mesmo tempo, desenvolveu-se a partir da teorização da prática de intervenção em diferentes organizações sociais e das experiências de grupos de estágios de formação e de seminários” (p. 15). Por isto, este trabalho será finalizado com sugestões para um processo de intervenção institucional.

Analísadores

Analísadores são situações que permitem compreender a “arquitetura” da instituição (ARDOINO e LOURAU, 2003), neste caso uma arquitetura subjetiva, baseada nas relações que se estabelecem dentro da instituição

Um analisador é definido pela multiplicidade, podendo ser analisadores práticas grupais, grupos sociais em ação, questionários, cerimoniais religiosos, entre outros. Sempre considerando a questão política, que é a única capaz de suportar a discussão desta multiplicidade. (RODRIGUES et alii., 1992).

Assim, os modos de funcionamento dos grupos são bons analisadores, pois são “[...] capazes de propiciar a explicitação dos conflitos existentes e sua solução, isto é, aspectos que, pelas contradições diversas que introduzem na lógica de funcionamento do grupo, enunciam as determinações das situações vividas, revelando aquelas que estão ocultas aos seus membros, restituindo o *não-dito* institucional” (PENZIM & PEREIRA, 2005: 103).

Atores Institucionais

Consideramos atores institucionais todos os sujeitos envolvidos no funcionamento da instituição, no caso do SPA. São, portanto, os estagiários, supervisores, coordenação, funcionários e outros professores do Departamento de Psicologia que eventualmente façam uso da Clínica-Escola, alunos em atividades práticas de disciplinas, entre outros. Tomamos o termo da Psicologia Escolar Crítica, que tem utilizado o mesmo para enfocar teoricamente e nas propostas de intervenção o diálogo e a relação entre os atores (institucionais) do cotidiano escolar na produção da queixa escolar.

A Instituição

O Serviço de Psicologia Aplicada - SPA da UNIR se destina à formação dos estudantes do curso de Psicologia da UNIR através de atendimento psicológico oferecido gratuitamente à população. O SPA/UNIR funciona como uma Clínica-Escola, na qual os acadêmicos realizam aulas práticas e estágios obrigatórios. É uma instituição pública vinculada ao Departamento de Psicologia – DEPSI da UNIR.

O SPA funciona das 08h00min às 20h00min de segunda a sexta-feira. Localiza-se no centro da cidade de Porto Velho – RO, em um anexo do prédio da sede administrativa da UNIR.

O Campus José Ribeiro Filho, da Universidade Federal de Rondônia - UNIR, onde ficam as salas de aula, laboratórios de pesquisa, departamentos de curso e outros órgãos institucionais como pró-reitorias e secretaria acadêmica, fica localizado no Km 9,5 da BR 364 - Zona Rural, ou seja, a aproximadamente 8 km do final da parte urbanizada da cidade de Porto Velho e a aproximadamente 15 Km do centro da cidade, onde está localizado o SPA.

O prédio histórico onde a UNIR funcionou anteriormente e onde hoje ainda se encontram a Reitoria e Pró-reitoria e alguns órgãos administrativos da UNIR, como o setor de recursos humanos e folha de pagamento (mais conhecida como UNIR/Centro), e também onde está situado o SPA/UNIR, foi construído com a finalidade de ser um luxuoso hotel, o Porto Velho Hotel, que funcionou do início do século até 1974, quando foi desativado. Posteriormente passou por reformas para adaptação e se tornou o Palácio das Secretarias de Estado. Somente em 1982 tornou-se a Universidade Federal de Rondônia - UNIR. O curioso é que as dependências do atual serviço de psicologia

funcionavam como lavanderia do antigo Porto Velho Hotel e, antes ainda de ser o SPA, foi o Laboratório de Psicologia Experimental.

O SPA foi implantado no início do ano de 1993, quatro anos após a criação do curso de Psicologia (1989), sob a coordenação de professores do DEPSI/UNIR, que então organizaram as primeiras áreas do Serviço de Atendimento Psicológico, e desde então tem sido coordenado por psicólogos, inicialmente docentes do curso e atualmente psicóloga contratada como Técnica da UNIR.

Desde que foi implantado, o serviço goza de referência na comunidade de Porto Velho, apesar de ser reconhecido por uma longa espera, sendo uma das poucas opções para atendimento psicológico oferecido gratuitamente por instituições públicas, somando esforços atualmente com os Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) – estadual e municipal e a Policlínica Oswaldo Cruz (POC) – órgão estadual.

O SPA realizou até 2009, em 16 anos de existência, segundo dados documentais da instituição fornecidos pela Coordenação e Secretárias, cerca de 5 mil atendimentos.

As áreas de atendimento clínico oferecidas variam com a disponibilidade de docentes no período do Estágio Curricular, sendo esta dependente do afastamento dos professores para titulação ou cargos administrativos; mas duas áreas de atendimento são sempre mantidas, mesmo que seus supervisores tenham que ser temporariamente substituídos: o atendimento individual de adolescentes e adultos na linha da Psicoterapia de Orientação Analítica – POA e o atendimento individual e/ou em grupos de crianças, adolescentes e adultos na Abordagem Centrada na Pessoa – ACP.

Na área de atendimento a crianças e adolescentes, o SPA já disponibilizou atendimentos em Psicopedagogia e Psicologia da Pessoa com Necessidades Especiais em forma de estágio curricular, e no formato de atividade prática de disciplinas do Curso de Psicologia no atendimento a queixas escolares através das disciplinas de Psicologia Escolar e Problemas de Aprendizagem, Psicopedagogia e Psicologia da Pessoa com Necessidades Especiais.

A disciplina de Psicodiagnóstico também desenvolve suas atividades com os clientes do SPA/UNIR, sempre lembrando que as disciplinas são oferecidas semestralmente e 01 vez ao ano.

O SPA/UNIR possui em sua estrutura sete salas para atendimento; destas, cinco são para atendimento individual, uma sala de Ludoterapia e uma sala destinada a

grupos. Conta ainda com uma sala para a coordenação, duas salas de supervisão, uma copa, dois banheiros, um almoxarifado e uma recepção.

O SPA funciona entre os meses de Fevereiro e Dezembro, visto que durante o mês de Janeiro ocorre o recesso dos funcionários concomitante ao período regulamentar de férias da carreira docente.

Ao chegar à instituição o cliente se dirige à recepção para fazer sua inscrição, que é anotada pela Secretária do horário, recebe um nº de prontuário e informa seus dados iniciais. Após é encaminhado para entrevista com o estagiário de plantão, que o recebe e leva até uma das salas de atendimento para fazer a triagem, tendo duração de 50 minutos. Caso haja mais de um cliente para triagem é obedecida a ordem de chegada, já que é destinado apenas um estagiário de plantão para as triagens.

O processo de triagem consiste no contato inicial do paciente com o estagiário, que acontece por meio de entrevista cujo objetivo é o conhecimento e tomada de anotações da queixa. Esta ficha de triagem entra numa fila para atendimentos e será vistoriada pelos supervisores de estágio que dispuserem de vagas para atendimento entre seus estagiários.

Sendo a entrada das turmas do Curso de Psicologia da UNIR de 30 alunos, nem toda turma em conclusão de curso é formada pelo número de ingressantes; assim, quando as turmas são menores, como já ocorreu serem de apenas 6 ou 15 alunos, os dias para triagem são reduzidos, sendo, por exemplo, apenas às segundas, quartas e sextas-feiras, das 8hs00min às 11hs00min e das 14hs00min às 17hs00min.

A Coordenação da clínica e a funcionária de apoio trabalham no período de horário comercial (08hs00min às 12hs00min e 14hs00min às 18hs00min), mas as 2 secretárias dividem-se em horários corridos para que a clínica permaneça aberta no horário de almoço e até as 20 horas. A primeira secretária do dia cumpre o horário de 08hs00min à 14hs00min e a segunda, o horário de 14hs00min às 20hs00min. O SPA não abre aos sábados e domingos.

Relação da UNIR com o SPA

A relação da UNIR com o SPA revela um isolamento institucional, e embora os gestores reconheçam a importância deste serviço, o mesmo não consta no organograma da universidade e não possui espaço no *site* oficial da UNIR, o que significa que a

comunidade não obtém informações dos serviços do SPA através de acesso à Internet. Tal dado chama atenção pela grande relevância social que desempenha o SPA, este que é, historicamente, o mais contínuo projeto de extensão da UNIR.

Objetivos Institucionais

Para embasar a análise dos objetivos institucionais ou da missão institucional não há nenhum documento de criação, instalação ou estatuto que possa ser pesquisado ou usado como referência. O único documento em que consta um objetivo explícito da instituição são as Normas para Estágio no Serviço de Psicologia Aplicada, onde este tem como objetivo explícito o atendimento em psicoterapia da clientela composta por crianças, adolescentes, adultos e terceira idade, ou seja, para qualquer pessoa que o procure.

As entrevistas com os supervisores, coordenadora, secretárias e outros professores do Departamento de Psicologia revelaram a compreensão destes atores do funcionamento institucional. Disseram-nos que a instituição tem como objetivo promover a formação dos estudantes do Curso de Psicologia da UNIR através de atendimento psicológico para a população, pois o SPA funciona como uma Clínica-Escola na qual os acadêmicos realizam aulas práticas e estágios obrigatórios.

Percebe-se que o objetivo da instituição, que a priori parece ser só um, na prática desdobra-se em dois objetivos bem definidos: o primeiro refere-se à formação dos estudantes com a finalidade de conclusão do curso; o segundo refere-se a atender a comunidade que procura pelo serviço. Estes, idealmente, seriam os dois objetivos norteadores da prática institucional de todos, sejam os estagiários que atendem os pacientes, os funcionários e coordenadores, os supervisores de estágios ou os professores que utilizam o SPA para as atividades práticas de algumas disciplinas.

Porém, estes dois objetivos não estão claros para todos e assim ocorre de um objetivo se sobrepor ao outro, revelando uma prática que permeia esta instituição. Como exemplo, pode-se relatar o caso de uma turma de Psicologia da UNIR que cumpria a atividade de realizar psicodiagnósticos em duplas e com uma bateria fixa de testes. Para esta atividade, foram chamados os clientes em fila de espera, que ao chegar à primeira entrevista de psicodiagnóstico descobriam que não era ainda o atendimento que estavam aguardando, mas uma atividade anterior a este. Os estudantes da referida turma se

recusaram a realizar a tarefa nesses moldes por a considerarem falta de respeito para com os clientes.

Esta situação evidencia que muitas vezes o objetivo de formação se sobrepõe ao de atender a população, pois aquelas pessoas não solicitaram um processo psicodiagnóstico nem este foi decisão do cliente com seu psicoterapeuta. O único objetivo contemplado nesta atividade seria a formação dos estudantes, desconsiderando o cliente em sua autonomia.

Esta dicotomia parece não existir na compreensão dos objetivos das Clínicas-Escolas, como nos colocam Löhr e Silveiras (2006) “A clínica-escola, caracterizada como o espaço em que o futuro psicólogo desenvolve, nos últimos anos de graduação, a parte prática de sua formação clínica, aplicando os conhecimentos teóricos adquiridos nas séries universitárias anteriores, nasceu com os primeiros cursos de psicologia e manteve-se como a coroação da formação de psicólogos” (p. 11).

Este acontecimento configura situações vividas na instituição: de um lado temos a priorização da formação dos acadêmicos, representada pela atitude do docente; de outro temos a priorização do atendimento (de qualidade) à população, representada pela atitude dos acadêmicos. Cada ator desta cena institucional carrega objetivos pessoais e profissionais para a questão, pois embora os problemas tenham acontecido dentro do SPA, sabemos que “as instituições são atravessadas e penetradas por contradições de toda sociedade” (EL HAMMOUTI, 2002: 16). Ainda segundo El Hammouti (2002), “a transversalidade é um conceito fundamental para explicar as dinâmicas institucionais. A instituição não está isolada dos conflitos da sociedade global. Ela é atravessada pelas respectivas pertinências de seus membros a grupos, categorias e ideologias” (p. 16).

É nesta perspectiva que precisamos compreender a situação analisada. Do ponto de vista do docente, a necessidade da formação dos acadêmicos é essencial. Por sinal, o docente argumentou, na época, que compreendia que sendo o SPA uma Clínica-Escola, a população que a procura sabe que está sendo atendida por alunos em formação. O docente considerava também que a autonomia dos sujeitos em aceitar ou não o procedimento estava sendo garantida na 1ª entrevista, quando eram informados de que não se tratava de um processo psicoterapêutico, mas de um psicodiagnóstico. Talvez o ponto para ser refletido sobre a situação tenha sido o fato de o docente não antecipar a situação conflituosa que seria vivida, preparando assim a expectativa dos alunos.

Severo (1993) nos esclarece a problemática de situações como esta, que permeiam as atividades do psicólogo nas instituições, nos alertando que “não se justificam queixas e lamúrias por parte do psicólogo. Se entrou desavisado, errou por pouco conhecimento” (p. 21).

Do ponto de vista dos acadêmicos, não estava presente apenas a consciência de defesa da população, mas a projeção de suas próprias necessidades, de seu próprio ponto de vista como clientes do SPA; pois os acadêmicos, quando se sentem confortáveis em serem acompanhados por alunos de períodos mais adiantados, se tornam, eles mesmos, clientes do SPA. É bem verdade que há um número mínimo de alunos clientes, mas é uma realidade.

Ainda sobre os objetivos institucionais, conforme já dissemos, no que diz respeito à clientela, segundo as Normas para Estágio no Serviço de Psicologia Aplicada, está aberto a qualquer pessoa da comunidade. No entanto, ao observarmos a prática institucional, percebemos a priorização de atendimento para pessoas carentes, que não têm condições de pagar uma terapia particular. Destarte, durante a história da clínica foram utilizados alguns critérios para separar os que podem e os que não podem ser atendidos pelo serviço.

Na época da primeira coordenação, foi utilizado como critério a apresentação de contracheque para avaliar se a pessoa podia ou não pagar; porém esta estratégia se revelou inadequada, já que, em situação de carência, nem todos possuem contracheque, sem falar na situação discriminatória e vexatória que o mesmo pode significar para alguém em busca de ajuda psicológica. Então se passou a utilizar critérios mais flexíveis, como o praticado atualmente, no qual o paciente informa sua renda familiar no processo de triagem.

Explicitamente o SPA atende a todos que o procuram, pois se trata de uma instituição pública; porém, implicitamente, há dentro do serviço uma priorização em atender pessoas de baixa renda – na designação institucional, “comunidade carente”.

Conforme Bleger (1984), “toda instituição tem objetivos explícitos tanto como objetivos implícitos ou, em outros termos, conteúdos manifestos e conteúdos latentes.” E acrescenta ainda que “pode ocorrer que coexistam conteúdos latentes e manifestos que se equilibrem em sua gravitação e até entrem em contradição e pode também acontecer que o conteúdo latente ultrapasse, em sua força, o conteúdo explícito” (p. 41).

Por ser algo não explícito da relação institucional, situações conflituosas e questionáveis do ponto do objetivo ou missão institucional acontecem, como por exemplo a possibilidade de um paciente que declarou renda considerada alta ser preterido frente aos de baixa renda e ficar aguardando um atendimento que talvez nunca aconteça, sem ser explicitamente avisado dessa possibilidade. Aqui percebemos que o objetivo implícito ultrapassou o explícito. O que queremos enfatizar é que essa prática não consistiria em um problema institucional caso os usuários soubessem dessa seleção, ou seja, fossem informados claramente pelo estagiário que está fazendo a triagem e/ou por um *folder* ou documento da instituição que pudesse ser distribuído para os usuários.

A demanda: uma longa espera

A demanda institucional em espera por atendimento merece atenção particular nesta análise institucional. Fazemos este destaque em função de um importante analisador, ou seja, um grande número de desistência quando da chamada para o atendimento: “[...] o que chama a atenção, é o grande número de anotações nas fichas, de casos que não receberam atendimento por que não foram localizados ou por abandono do atendimento” (NAKAMURA et alii, 2008: 7).

Quando, após a triagem e a espera, o atendimento vai ocorrer, a Secretária do SPA liga para o cliente. Observamos e compreendemos através das entrevistas (não há uma pesquisa sobre isso) que em geral decorre mais de 01 (um) ano desde o período de triagem: a comunicação telefônica é quase sempre inviável, pois é freqüente a situação de estarem os telefones “impossibilitados de receber chamadas”, ou seja, desligados da operadora e, quando telefones celulares, ou “fora de área” ou “programados para não receber chamadas”; quando porventura se consegue contato com os pretensos clientes, estes dizem que não estão mais interessados no atendimento, que “o problema já foi resolvido”.

O caso mais drástico que pode ser utilizado para exemplificar tal aspecto foi relatado por uma das secretárias que, ao chamar uma cliente triada para atendimento depois de 01 (um) ano da triagem, descobriu que a ela havia falecido.

Assim, o tempo de espera para atendimento parece ter relação direta com o elevado número de desistências, circunstância identificada pelos funcionários, supervisores e coordenadora como a problemática institucional mais alarmante. Por

isso, a Coordenação do SPA pretende desenvolver uma pesquisa que revele a(s) causa(s) da situação, tendo como hipótese a demora nos atendimentos, que parece ter desestimulado os clientes ao processo psicoterápico.

Sabemos que esta não é uma exclusividade do SPA da UNIR. Lhullier et alii (2006) citam diversas pesquisas que apontam o abandono do tratamento, inclusive antes de seu início: “[...] dos pacientes derivados para tratamento, 50 a 75% não iniciam a terapia ou a interrompem” (p. 230). Porém isso não pode nos levar à consideração de que tal realidade é natural no SPA/UNIR e que não possa ser modificada.

Conforme Severo (1993), numa instituição que apresente essa realidade, cujo atendimento é clínico e com vasta demanda, a forma de trabalho principal não deve e não pode ser desperdiçada exclusivamente em terapias. Há outras formas de se ajudar a população.

Também não podemos deixar de considerar os fatores econômicos que podem levar ao abandono ou desistência do tratamento. No caso do SPA podemos destacar o fato, ouvido de clientes e funcionários, de que muitos clientes não têm como se locomover. Sabemos que algumas instituições no Brasil fornecem vale-transporte para seus usuários, mas o SPA não tem condições financeiras de fazê-lo. A respeito, cumpre dar atenção a Dreiblatt (1980): “[...] a terapia é somente uma parte da vida do cliente, e (...) fatores financeiros, interpessoais ou ambientais podem influenciar não só os problemas que a pessoa está vivendo como suas decisões” (p. 9) - neste caso, a de abandonar o processo antes mesmo de seu início.

Os atores institucionais: Coordenação, Funcionários, Supervisores e Estagiários.

O SPA é coordenado por uma psicóloga funcionária do quadro técnico administrativo da UNIR. Entre suas atribuições está a autonomia para deliberar sobre todas as demandas pertinentes à administração/gestão do SPA, estando todos, funcionários, supervisores e estagiários, sujeitos às normas do SPA e às decisões relacionadas a situações delas decorrentes.

Contudo, percebemos que em função de situações pertinentes às linhas de estágio ou das atividades práticas das disciplinas, por vezes supervisores e/ou professores e estagiários tomam decisões e atitudes que nem sempre preservam as normas institucionais e a autoridade da coordenação do serviço de psicologia.

O analisador de referência está na seguinte situação: a norma institucional é de que os atendimentos obedeçam à ordem de chegada dos pacientes; porém os supervisores, na verdade, permitem que os estagiários escolham, a partir das fichas de triagem, os casos/clientes que se sentem em condição de atender. Isso faz, por exemplo, com que uma pessoa que esteja aguardando atendimento há um mês seja atendida antes de outra que já espera há mais tempo.

Outro analisador desta situação é o fato de que, com apenas 02 ambientes para atividades de supervisão, os professores do Departamento de Psicologia não estão autorizados a utilizar a clínica para ministrar aulas, supervisionar orientandos de suas pesquisas, ou mesmo dar supervisão das atividades práticas das disciplinas que ali ocorrem. Esta norma foi definida também para evitar que alunos (que não sejam estagiários) transitem no serviço de psicologia, em função do histórico vivido com situações semelhantes e que causaram transtornos: alunos e até estagiários, juntos, fazendo intervalo e lanches, mesmo que na copa da instituição, conversando de forma estridente, rindo em volume inadequado e provocando uma movimentação de transeuntes que passa, no atual prédio da instituição, necessariamente pela recepção. Observaram as Secretárias do SPA que esta movimentação causa estranheza entre os clientes, que ficam observando, curiosos. Supomos, após o depoimento delas, que tal estranheza pode ser considerada um desconforto dos clientes.

Deste analisador destacamos que, embora a norma acima mencionada tenha sido amplamente divulgada entre os professores do Departamento de Psicologia através das reuniões ordinárias do DEPSI e esteja registrado em diversas Atas, ou seja, tenha sido comunicada em mais de uma reunião, ela não está escrita, enquanto norma institucional, em lugar algum.

Procuramos compreender os significados explícitos e implícitos em situações como estas, aqui compreendidos como analisadores da dinâmica institucional.

Explicitamente está colocado um dos objetivos institucionais, que é a formação profissional dos alunos/estagiários: já que as habilidades e competências do estagiário até aquele momento precisam ser consideradas durante o processo de aprendizagem e na compreensão de algumas posições teóricas, como a da Abordagem Centrada na Pessoa (ROGERS, 1961/1991), não seria útil e/ou adequado impor ao estagiário um caso que, no seu próprio julgamento, não se sente em condições de assumir.

Implicitamente, contudo, está a ausência de consideração pela autoridade do gestor e pelas diferentes concepções de gestão, já que alguns supervisores e professores por vezes consideram que sua própria compreensão de certas situações é mais adequada do que a da coordenação. Sendo assim, agem autonomamente, sem consultar a coordenação e, por vezes, até mesmo à revelia de uma orientação dada.

No caso de professores que orientam seus alunos pesquisadores ou que ministram disciplinas dentro do SPA, temos que levar em consideração a implicação enquanto processo da constituição da instituição. Neste caso estamos nos referindo ao fato de os supervisores e/ou professores levarem para a instituição sua compreensão ética das relações interpessoais e institucionais. Estamos nos referindo ao fato de estes atores institucionais considerarem suas necessidades mais importantes do que as necessidades e as normas institucionais, desconsiderando as necessidades e acordos grupais.

Queremos enfatizar que o fato de orientar pesquisas e ministrar aulas na clínica tem sido um transtorno, em função dos motivos já elencados, por mais que se possa reconhecer e considerar os casos de turmas reduzidas e a distância a ser percorrida até o Campus Universitário – isso não resolve nem anula as conseqüências já destacas.

O último aspecto que ressaltaremos desta situação é o fato de estarem a reitoria e pró-reitoria localizadas no centro da cidade, enquanto discentes, docentes e funcionários dos cursos, departamentos e outros órgãos institucionais têm que se deslocar, para as atividades diárias, ao campus. Compreendemos através da fala dos alunos, estagiários e professores, não só dentro do SPA, mas também ao longo de nossa vivência no campus universitário, que é inevitável sentir tal fato como uma injustiça. Assim sendo, se perguntam então os professores que consideram adequado usar a clínica para ministrar aulas: “por que este privilégio não pode ser estendido a todos?”.

Contribui para isto a ausência de documentação pertinente ao SPA e que deixa lacunas em aspectos como a definição da missão institucional, com clareza para todos, bem como normas e procedimentos que deveriam/poderiam ser utilizados quando do desrespeito às normas institucionais; ou seja, uma resolução ou manual de orientações para as conseqüências decorrentes de desrespeitar uma norma prevista.

Sabemos que, enquanto Instituição de Ensino Superior – IES, a UNIR prevê, em seu Regimento Geral, normas para o comportamento do professor e do aluno que

poderiam ser aplicadas em casos como este – como a sindicância para os professores e atitudes que vão de advertência verbal a expulsão para os alunos. Mas não consideramos que seja esta uma solução que leve à melhoria das relações interpessoais e do serviço prestado à comunidade.

Por fim, queremos destacar como analisador da dinâmica institucional a tensão institucional e uma verdadeira luta de forças e poder que ocorre entre os estagiários e os alunos das atividades práticas das disciplinas que estão realizando atividades dentro do SPA. Como exemplo, podemos citar a ocupação e uso das salas de psicoterapia e grupo, onde, em algumas situações, presenciamos a queixa dos alunos das atividades práticas de verem desmarcado um horário que já estava anotado para seus clientes e o encontrarem remarcado com um atendimento de estagiário. Como as anotações são feitas a lápis num quadro com números de salas e horários, realmente é fácil alterá-las, embora isto só seja feito pelas Secretárias. Um falho processo de comunicação pode contribuir para isto, sendo que é corrente que um aluno mande recado por outros alunos para marcar ou desmarcar atendimentos. Os equívocos podem se estabelecer, decerto, nestas mensagens trocadas entre diversos atores.

A rejeição e a exclusão dos alunos das atividades práticas por parte dos estagiários foram percebidas nas queixas que os estagiários fazem aos supervisores, sobre o incômodo da divisão na ocupação do espaço.

Outro ponto em questão é o status (auto-designado) de estagiário com o qual os alunos das atividades práticas das disciplinas passam a nomear-se. Pareceu-nos, durante as observações, que os estagiários consideram que estes alunos não poderiam ser chamados de estagiários, já que não estão cursando o último ano nem matriculados em Estágios da matriz curricular.

Compreendendo a situação numa perspectiva histórica. É recente (2005)³ para os estagiários a experiência de partilhar o espaço do SPA com alunos que não estão em estágio; estamos falando, então, de turmas de estagiários que nunca haviam ocupado ou se utilizado da Clínica-Escola em atividade anterior, que nunca tinham freqüentado o SPA como terapeutas antes de se tornarem estagiários. Acreditamos que estes viveram a expectativa de terem o espaço do SPA como exclusividade dos alunos formandos.

Mas a tensão nesta dinâmica institucional também pode ser compreendida em função de questão já elencada na análise institucional aqui realizada e, também por isso,

este é um ponto interessante para encerrá-la, já que nela estão os aspectos essenciais da dinâmica institucional: trata-se da falta de normas claras, discutidas, escritas e divulgadas da instituição e do papel e autoridade da coordenação, que tem sido desrespeitada por alunos e estagiários.

Do possível e do necessário a partir da Análise Institucional

Bleger (1984) nos orienta que “o psicólogo não pode trabalhar com todos os integrantes ou todos os organismos da instituição ao mesmo tempo, nem tampouco isto é de desejar; por isto, devem-se examinar os “os pontos de urgência” sobre os quais intervir como objetivos imediatos” (p. 45). Portanto, apesar de termos procurado, ao longo deste trabalho, compreender a instituição como um todo, nesta conclusão vamos indicar alguns pontos que consideramos prioritários para serem trabalhados no SPA.

No que diz respeito à grande desistência devido ao tempo de espera, indicamos a formação de Grupos de Espera. Severo (1993) aponta, entre outras formas de atendimento, os Grupos de Espera para o Trabalho Terapêutico, que, como procedimento, compreende encontros periódicos (quinzenais ou mensais) com cerca de 8 pacientes que aguardam atendimento, a fim de que possam criar vínculo com a instituição, receber esclarecimentos sobre o processo e minimizar a situação ansiógena da espera. Consideramos que esta é uma atividade viável para ser aplicada no SPA e que poderia amenizar a problemática da desistência, além de ampliar a qualidade do atendimento à população, tal como na experiência de Larrabure (1986) com um grupo de espera de atendimento psicoterapêutico em instituição com vasta demanda.

Rocha e Silveiras (2006) atestam os benefícios do grupo de espera em Clínicas-Escolas através de experiências com grupo de pais e grupos recreativos de crianças, encontrando resultados de diminuição da desistência e melhora do quadro clínico, entre outros.

O melhor grau de dinâmica de uma instituição não é dado pela ausência de conflitos, mas pela possibilidade de explicitá-los, manejá-los e resolvê-los dentro do limite institucional (BLEGER, 1984). Assim, percebemos a necessidade imediata da elaboração e divulgação na comunidade usuária de um documento que contemple esclarecimentos sobre o que é o SPA, a que serviços se presta, quais os seus objetivos e metas, bem como seu público alvo – de fato, sua relevância social, sua história e

considerações sobre seu funcionamento. Este documento serviria como um guia seguro de orientações para: primeiro, conhecer institucional e historicamente o SPA; segundo, saber como se portar dentro do serviço de modo a assegurar a manutenção do ambiente de aprendizagem e atendimento psicológico.

Sobre as tensões institucionais decorrentes da falta de parâmetros para o funcionamento e as ações institucionais, bem como para as relações interpessoais no âmbito institucional, sugerimos a elaboração conjunta, institucional e de grupo, de documento contendo: a missão institucional descrita em objetivos, inclusive para os vários atores institucionais, e as normas de funcionamento institucional, esclarecendo os direitos e deveres de cada ator institucional no funcionamento do SPA.

Elaborar um documento, logicamente, por si só não irá sanar nenhum conflitos; mas, se vier a acontecer, representaria um esforço inicial para a reflexão sobre a instituição.

Portanto, acreditamos que a elaboração deste documento deve ser sucedida de um programa de sensibilização e conscientização para os acadêmicos, desde o início do curso, com atividades periódicas de informação sobre o SPA, o que ajudaria a desenvolver nestes, que serão os futuros usuários do serviço, consciência crítica e senso de responsabilidade para com a instituição.

Os itens acima citados, para serem implementados e desenvolvidos, devem ser pauta de reuniões entre os atores institucionais com vistas a um contínuo processo de planejamento, avaliação e readequação das ações, já que a cada ano temos, dentro do SPA, alunos de turmas diferentes e dentro de áreas de estágio diferentes, o que implica uma diversidade de demandas, tanto institucionais quanto de população usuária.

Referências

- ARDOINO, Jacques; LOURAU, René. *As Pedagogias Institucionais* (Tradução de João Batista Martins e Heliana de Barros Conde Rodrigues). São Carlos: RIMA, 2003.
- BLEGER, José. *Psico-Higiene e Psicologia Institucional*. Porto Alegre: Artmed, 1984.
- DREIBLAT, Zairo. B. N. *Introdução à prática psicoterapêutica*. São Paulo: EPU, 1980.

- EL HAMMOUTI, Nour-din. O contexto histórico das correntes da análise institucional: as intervenções institucionais e partir da Segunda Guerra Mundial. Em: MARTINS, João Batista (org.). *Temas em Análise Institucional e em Construcionismo Social*. São Carlos: RIMA, 2002. (11-44).
- LARRABURE, Silvia Ancona Lopez. Grupos de espera em instituição. Em: MACEDO, Rosa Martins. *Psicologia e Instituição*. São Paulo: Cortez, 1986. (pp. 63-85)
- LHULLIER, Alfredo Cardoso; NUNES, Maria Lucia Tiellet; HORTA, Bernardo Lessa. Preditores de abandono de psicoterapia em pacientes de clínica-escola. Em: SILVARES, Edwiges Ferreira de Matos. *Atendimento psicológico em Clínicas-Escola*. Campinas, SP: Alínea, 2006. (pp. 229-246).
- LÖHR, Suzane Shimidlin; SILVARES, Edwiges Ferreira de Matos. Clínica-Escola. Integração da formação acadêmica com as necessidades da comunidade. Em: SILVARES, Edwiges Ferreira de Matos. *Atendimento psicológico em Clínicas-Escola*. Campinas, SP: Alínea, 2006. (pp.12-21).
- NAKAMURA, Mariana Satie; LIMA, Vanessa Aparecida Alves; TADA, Iracema Neno Cecilio; JUNQUEIRA, Maria Hercília Rodrigues. “Desvendando a Queixa Escolar”. *Revista da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional (ABRABEE)*. (12) 2, Julho/Dezembro 2008. (pp. 423-429).
- PENZIN, Adriana Maria Brandão; PEREIRA, William Cesar Castilho. Caminhos de uma intervenção. Em: PEREIRA, William Cesar Castilho (Org.). *Análise institucional na vida religiosa consagrada*. Belo Horizonte: Publicações CRB, 2005.
- ROCHA, Marina Monzani; SILVARES, Edwiges Ferreira de Matos. Algumas novas formas alternativas de atendimento psicológico em Clínicas-Escola: grupos recreativos. Em: SILVARES, Edwiges Ferreira de Matos. *Atendimento psicológico em Clínicas-Escola*. Campinas, SP: Alínea, 2006. (pp. 91-107).
- RODRIGUES, Heliana de Barros Conde; SOUZA, Vera Lúcia Batista. A análise institucional e a profissionalização do psicólogo. Em: KAMKHAGI, Vida Rachel; SAIDON, Osvaldo (Orgs.). *Análise Institucional no Brasil*. 2a. ed. Rio de Janeiro: Rosa dos Tempos, 1991. (pp. 27-46).
- RODRIGUES, Heliana de Barros Conde; LEITÃO, Maria Beatriz Sá; BARROS, Regina Duarte Benevides de. (Orgs.). *Grupos e Instituições em Análise*. Rio de Janeiro: Rosa dos Tempos, 1992.
- ROGERS, Carl Ranson. (1961) *Tornar-se Pessoa*. 4a. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1991.
- SEVERO, Marcia Casela. *Estratégias em Psicologia Institucional*. São Paulo: Loyola, 1993.

Vanessa Aparecida Alves de Lima

Doutora e Mestre em Psicologia pelo IP/USP. Formada em Psicologia e Licenciada em Geografia pela UNIR. Docente do Mestrado Acadêmico em Psicologia/UNIR (Universidade Federal de Rondônia) e do DEPSI/UNIR. Co-autora do livro: *Psicologia, Saúde e Educação: desafios na realidade amazônica*. Pedro & João Editores: EDUFRO, 2009.

E-mail: limavanessa@uol.com.br

Donilde Séfora Almeida das Chagas
Graduada em Psicologia pela Universidade Federal de Rondônia, estagiou nas áreas de
Psicologia Organizacional e do Trabalho e Psicoterapia de Orientação Gestáltica.
E-mail: donilde.chagas@gmail.com

Fernanda Lígia Leonardo Marques
Graduada em Psicologia pela Universidade Federal de Rondônia, estagiou nas áreas de
Psicologia Organizacional e do Trabalho e Psicoterapia de Orientação Gestáltica.
E-mail: fernandallmarques@hotmail.com

João Jackson Bezerra Vianna
Graduado em Psicologia pela Universidade Federal de Rondônia - UNIR (2009). Pesquisador de
iniciação científica no período de 2007 a 2009 do Centro de Estudos em Saúde do Índio de
Rondônia - CESIR, vinculado ao Núcleo de Saúde da Universidade Federal de Rondônia.
Atualmente cursa Mestrado Acadêmico em Antropologia Social pela Universidade Federal do
Amazonas – UFAM.
E-mail: Joao_jackson@hotmail.com

Maria Cléia Moreira Montes
Discente do 9º período em Psicologia/UNIR (Universidade Federal de Rondônia), estagiária em
Gestalt-terapia e Psicologia Social. Participou do Projeto de Extensão UNIR-ACUDA.
E-mail: cleia_montes@yahoo.com.br

Mariana M. Cartaxo Moura
Acadêmica de Psicologia da Universidade Federal de Rondônia. Bolsista do Programa
Institucional de Bolsas de Extensão Universitária (PIBEX) na área de saúde do trabalho –
2009. Desenvolve estágio curricular nas áreas de Psicologia Jurídica e Psicologia Social e do
Trabalho.
E-mail: mariana_cartaxo@hotmail.com

Angélica Aparecida Melo Silva.
Acadêmica do 9º período de psicologia da UNIR (Universidade Federal de Rondônia), atuando
em estágios nas áreas de Psicologia social e do Trabalho e Psicoterapia de Orientação Analítica.
Colaboradora no projeto de extensão universitária Programa de Qualidade de Vida no Trabalho:
Desenho e implantação para o combate ao estresse no trabalho docente em escola da rede
pública municipal de Porto Velho. Integrante do GPA (Grupo de estudos de Psicologia
Analítica), Jung no Porto. E-mail: angelicamelodasilva@yahoo.com.br

¹ A Carga Horária da atividade cumprida dentro da instituição é organizada e controlada a partir de uma
Ficha de Carga Horária Individual que os acadêmicos levam para a instituição em cada visita. O
responsável que autorizou a atividade carimba e assina aquele dia de atividade.

² A nomenclatura da disciplina está desatualizada porque o Curso de Psicologia da UNIR utiliza, até este
ano, 2010, a Matriz Curricular reformulada em 1996. Só será implantada a nova matriz, adequada às
Diretrizes Curriculares para os Cursos de Graduação em Psicologia, de 2004, em janeiro de 2011.

³ Isto é recente, pois, a partir do Parecer CNE/CES 0062/2004, alguns professores iniciaram um processo de transição entre a matriz de 1996 e a nova matriz (a ser implantada em 2011), propondo uma carga horária prática para suas disciplinas.