

UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO

**Centro de Estudos e Práticas em
Psicologia - CEPPSI**

CARTA DE SERVIÇOS



Petrolina - PE
Dezembro de 2016
2ª Versão



APRESENTAÇÃO

O CEPPSI foi oficialmente inaugurado dia 27 de Agosto de 2009, em solenidade pública e aberto para inscrição à comunidade em 14 de Setembro de 2009.

O funcionamento do CEPPSI é anexo ao Campus Petrolina da UNIVASF. Sua estrutura física é programada para receber usuários diversos que necessitem de acompanhamento psicológico individual e/ou em grupo. Este Centro tem o objetivo de oferecer ao estudante de psicologia um espaço para desenvolver aprendizado e conhecimento científico atendendo as variadas demandas da sociedade em ensino, pesquisa e extensão.

As atividades desenvolvidas no CEPPSI estão correlacionadas ao Curso de Psicologia, conseqüentemente, poderão ser de usufruto dos docentes e discentes em suas mais diversas atividades acadêmicas, sejam relacionadas às disciplinas práticas, estágios curriculares, pesquisas e extensão.

Em relação às atividades terapêuticas realizadas pelos alunos do Curso de Psicologia, estas deverão estar vinculadas ao Estágio Profissionalizante (em uma das ênfases, supervisionadas/orientadas por professores do Colegiado de Psicologia) a uma disciplina da grade curricular ou ainda a um projeto de pesquisa ou extensão desenvolvidos por técnicos ou professores psicólogos. Na maior parte do tempo, a prática será desenvolvida por discentes orientados pelos supervisores, tendo em vista o caráter formador da instituição.

OBJETIVOS

O CEPPSI tem por objetivo geral promover um espaço para realização, integração e articulação das práticas em Psicologia, com vistas ao atendimento das demandas de indivíduos, grupos e organizações, por meio de atividades de ensino, pesquisa e extensão.

Art. 5º. São objetivos específicos do CEPPSI:

- i. Oferecer e articular oportunidades e locais de estágios profissionalizantes ou não, que promovam o exercício da prática do psicólogo;
- ii. Promover condições físicas, didáticas e institucionais para a aprendizagem e o desenvolvimento de habilidades e competências do profissional de Psicologia em suas diversas áreas;
- iii. Disponibilizar oportunidades para que o discente de Psicologia desenvolva as habilidades e competências para intervenções, tanto no nível preventivo quanto terapêutico, visando à promoção da saúde, do desenvolvimento e da qualidade de vida da comunidade;
- iv. Oferecer assessoria e consultoria aos diversos setores da sociedade bem como modalidades de atendimento psicológico à comunidade em geral;
- v. Contribuir para o desenvolvimento regional, na perspectiva de estimular e fortalecer a articulação intersetorial das redes públicas de atenção.

CEPPSI

E-mail: ceppsi@univasf.edu.br

Endereço: Av. José de Sá Maniçoba, s/n - Campus Universitário, Centro CEP: 56304-917 – Petrolina/PE

Localização: Próximo ao Ginásio Oswaldo do Flamengo

Telefone: (87) 2101 - 6871

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 08h00min às 20h00min

COMPROMISSOS COM O ATENDIMENTO

A equipe do Centro de Estudo e Práticas em Psicologia – CEPPSI - garante aos usuários dos seus serviços um atendimento com qualidade, atenção, respeito e cortesia, em conformidade com o que está estabelecido nesta carta;

- Respeitar a ordem da lista de espera para iniciar o atendimento psicoterapêutico, salvo nos casos previsto nesta carta;
- Observar o silêncio e a postura profissional adequada, inclusive no modo de vestir-se;
- Garantir a não permanência de alunos, funcionários e profissionais na recepção, a menos para resolução de pendências administrativas;
- Garantir a não interrupção do acompanhamento psicoterapêutico, salvo em casos que o usuário ultrapasse o limite de faltas e sob orientação do supervisor, de acordo com as razões profissionais e éticas;
- Agendar consultas e entrevistas previamente no sistema informatizado (exceto o plantão psicológico) de acordo com a disponibilidade do paciente e do responsável pelo atendimento;
- Em caso de necessidade, desmarcar o atendimento com antecedência de no mínimo 24 horas, salvo situações de emergência;
- O usuário pode solicitar a emissão de documentos comprobatórios ao comparecimento aos atendimentos do CEPPSI para fins de liberação em horário de trabalho e/ou demais direitos.
- O estagiário e/ou psicólogo baseará o seu trabalho no respeito e na promoção da liberdade, da dignidade, da igualdade e da integridade do ser humano, apoiado nos valores que embasam a Declaração Universal dos Direitos Humanos;
- O estagiário e/ou psicólogo trabalhará visando promover a saúde e a qualidade de vida das pessoas e das coletividades e contribuirá para a eliminação de quaisquer formas de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão;
- Prestar serviços psicológicos de qualidade, em condições de trabalho dignas e apropriadas à natureza desses serviços, utilizando princípios, conhecimentos e técnicas reconhecidamente fundamentados na ciência psicológica, na ética e na legislação profissional;
- Fornecer, a quem de direito, na prestação de serviços psicológicos, informações concernentes ao trabalho a ser realizado e ao seu objetivo profissional;

- Orientar a quem de direito sobre os encaminhamentos apropriados, a partir da prestação de serviços psicológicos, e fornecer, sempre que solicitado, os documentos pertinentes ao bom termo do trabalho;
- Ao participar de greves ou paralisações, comunicar previamente aos usuários ou beneficiários dos serviços atingidos pela mesma;
- O estagiário e/ou psicólogo deverá respeitar o sigilo profissional a fim de proteger, por meio da confidencialidade, a intimidade das pessoas, grupos ou organizações, a que tenha acesso no exercício profissional;
- No atendimento à criança, ao adolescente ou ao interdito, deverá ser comunicado aos responsáveis o estritamente essencial para se promoverem medidas em seu benefício;
- Durante o tratamento e em caso de interrupção do trabalho do psicólogo, por quaisquer motivos, o serviço deverá zelar pelo destino dos seus arquivos confidenciais;
- Os psicólogos docentes ou supervisores deverão esclarecer, informar, orientar e exigir dos estudantes a observância dos princípios e normas contidas no Código de Ética Profissional;
- Manter o serviço em funcionamento das 08:00 às 20:00, de segunda à sexta, bem como o local de atendimento e recepção com condições de limpeza, conforto e acessibilidade para pessoas com dificuldade de locomoção;
- O estagiário e/ou psicólogo, na realização de estudos, pesquisas e atividades voltadas para a produção de conhecimento e desenvolvimento de tecnologias deverá:
 - a. Avaliar os riscos envolvidos, tanto pelos procedimentos, como pela divulgação dos resultados, com o objetivo de proteger as pessoas, grupos, organizações e comunidades envolvidas;
 - b. Garantir o caráter voluntário da participação dos envolvidos, mediante consentimento livre e esclarecido, salvo nas situações previstas em legislação específica e respeitando os princípios do Código de Ética Profissional;
 - c. Garantir o anonimato das pessoas, grupos ou organizações, salvo interesse manifesto destes;
 - d. Garantir o acesso das pessoas, grupos ou organizações aos resultados das pesquisas ou estudos, após seu encerramento, sempre que assim o desejarem.
- São disponibilizados aos servidores e colaboradores do CEPPSI:
 - a. Ambiente climatizado;
 - b. Terminal de computador para atualização de prontuários;
 - c. Sala para supervisões de estágio;
 - d. Salas para atendimento individual;
 - e. Sala para intervenções em grupo.

Forma de monitoramento dos compromissos com o atendimento

As técnicas psicólogas do serviço atuarão em sistema de revezamento para uma que delas esteja presente no CEPPSI das 8:00 às 20:00, período em que os serviços descritos a seguir estão em pleno funcionamento de suas atividades. A postura e pontualidade dos estagiários serão observadas e, caso haja necessidade, serão chamados atenção. Sendo o comportamento recorrente, será avisado formalmente aos supervisores de estágio, que tomarão as providências cabíveis.

Nos casos em que for possível a colaboração do assistente administrativo e da recepcionista (no que diz respeito, por exemplo, ao não agendamento de consultas e entrevistas previamente no sistema informatizado ou ao atraso de algum estagiário), estes poderão auxiliar informando às psicólogas do serviço para que as providências sejam tomadas. Qualquer membro da equipe do CEPPSI (psicólogas, estagiários, professores supervisores, assistente administrativo, recepcionista ou porteiro) deve avisar a auxiliar de serviços gerais caso perceba comprometimento das condições de limpeza nas dependências do prédio.

SERVIÇOS

SERVIÇO 01. PLANTÃO PSICOLÓGICO

Base legal: Lei 4119/62, que dispõe sobre os cursos de formação em psicologia e regulamenta a profissão de psicólogo. RESOLUÇÃO CFP Nº 010/05, que aprova o Código de Ética Profissional do Psicólogo.

Público(s)-alvo: O Plantão Psicológico, por sua natureza de atenção e acolhimento à pessoa em sofrimento psíquico, está aberto a qualquer usuário que compareça ao CEPPSI no horário destinado a essa modalidade.



Não há uma predeterminação das condições ou situações que devem ou podem ser atendidas no Plantão, cuja prática se constitui como um exercício de abertura ao outro e a oferta de uma escuta terapêutica qualificada, em que o plantonista se dispõe a construir, junto com o usuário, encaminhamentos possíveis à demanda que ali pôde se esclarecer no contexto do encontro.

Necessariamente a implantação do Plantão Psicológico implica um compromisso permanente com a ativação e articulação das redes de cuidado existentes na região, ligadas aos diversos setores das Políticas Públicas (Saúde, Educação, Assistência Social, Judiciário, dentre outros).

Descrição do serviço: Modalidade de Atenção Psicológica caracterizada por um pronto-atendimento, ou seja, visa acolher, no momento da procura, pessoas em situação de sofrimento psíquico que recorrem ao serviço de Psicologia. Oferta-se um espaço de acolhimento e escuta clínica, valorizando-se o encontro entre plantonista e usuário. Não, há, portanto, a necessidade de inscrição ou cadastro prévio.

O Plantão Psicológico acontece às quintas-feiras, das 14h às 17h horas, tendo iniciado em 14 de março de 2013. Caracteriza-se como atividade de extensão, estando vinculado ao Estágio Profissionalizante do Curso de Graduação em Psicologia.

Requisitos necessários à solicitação: Comparecer ao CEPPSI em uma quinta-feira das 14:00 às 17:00, munido da documentação exigida. No caso de

adultos, CPF e RG originais para apresentação. No caso de crianças ou adolescentes, CPF e Carteira de identidade (RG) do responsável legal; certidão de nascimento ou mesma documentação do menor.

Informações necessárias à solicitação do serviço: O atendimento é realizado por estagiários do Curso de Psicologia, respeitando-se a ordem de chegada no CEPPSI, sob supervisão de professores.

Há uma flexibilidade possível na ordem dos atendimentos, considerando a gravidade das situações que chegam ao serviço, respeitando-se os princípios do acolhimento e classificação de prioridades.



Documentos necessários à solicitação do serviço: Carteira de identidade (RG) e CPF. No caso do atendimento a menores de idade, é necessário o acompanhamento e autorização de um responsável legal, munido da referida documentação.

Locais e formas de solicitação: Pessoalmente, por meio do cadastro informatizado, que será preenchido na recepção por um funcionário do CEPPSI. O usuário precisa informar dados pessoais, como nome completo, filiação, endereço, telefone para contato, estado civil, dentre outros.

Procedimentos alternativos quando o sistema informatizado está indisponível: Preenchimento, pelo próprio usuário, da ficha impressa.

Formas de prestação de cada serviço: Presencialmente, apenas após requisição explícita do solicitante naquele dia de atendimento.



Prazo mínimo/máximo para solicitação: Chegada no serviço nas quintas-feiras, entre 14:00 e 17:00. A cada dia de plantão, serão atendidas, por ordem de chegada, no máximo 10 pessoas.

Prazo máximo para o atendimento ou para a prestação de cada serviço: Até o atendimento do último cliente que se cadastrou no CEPPSI dentro do horário previsto e do limite de 10 pessoas a cada quinta-feira. A finalização dos atendimentos é prevista para até às 19 horas.

O que o setor faz para gerenciar o cumprimento dos prazos fornecidos: Reserva de salas e estagiários disponíveis para atendimento no dia do Plantão Psicológico.

O que o setor faz quando não consegue cumprir o prazo máximo: Assume-se o compromisso de atender, na mesma tarde, as primeiras 10 pessoas que se inscreverem no horário previsto. Contudo, os usuários são avisados, no

momento do registro, sobre a dinâmica de atendimento, que pode implicar algum tempo de espera.

Formas de comunicação com o solicitante do serviço: Pessoalmente. Caso exista alguma pendência, será realizada a tentativa de comunicação via telefone ou e-mail.

Responsabilidades que o solicitante do serviço deve assumir: Assinar Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE (se menor, o responsável precisa assinar), concordando em realizar atendimento com as devidas especificidades do processo, que se caracteriza também pela função de ensino-pesquisa-extensão, envolvendo a prática de estagiários sob supervisão; compreensão da dinâmica de atendimento, que requer um tempo de espera naquele turno.

Crítérios de prioridade adotados que balizam a ordem de atendimento ao público: Sobretudo a ordem de chegada no CEPPSI, porém com flexibilidade em função da caracterização de cada situação.

Procedimentos e prazos para a alteração ou cancelamento da solicitação de cada serviço: Para alteração de email, telefone ou endereço, enviar um email para o CEPPSI ou vir pessoalmente para mudar no cadastro ou pré-cadastro. Não se aplica prazos para realizar este procedimento.

Implicações decorrentes da alteração ou do cancelamento da solicitação: Não se aplica. Caso não seja alterado para novo email ou telefone, o CEPPSI não se responsabiliza pela impossibilidade de contato com o usuário.

SERVIÇO 02. PSICOTERAPIA INDIVIDUAL

Base legal: Lei 4119/62, que dispõe sobre os cursos de formação em psicologia e regulamenta a profissão de psicólogo. A RESOLUÇÃO CFP Nº 010/05, que aprova o Código de Ética Profissional do Psicólogo.



Público(s)-alvo: Crianças, adolescentes, adultos e idosos com dificuldades emocionais, de relações interpessoais, de aprendizagem, psicomotoras, atividades correlatas.

Descrição do serviço: Atendimento psicológico contínuo, com as devidas particularidades de cada uma das linhas teóricas adotadas.

Requisitos necessários à solicitação: Presencialmente preenchimento da ficha pré-cadastro do CEPPSI e em caso de menores a ficha deve ser preenchida por um dos genitores e/ou responsável pela criança. Importante permanecer atualizados os horários disponíveis para atendimento, telefone, email e endereço.

Informações necessárias à solicitação do serviço: O usuário deve informar dados pessoais, carta de encaminhamento (se existir), horários disponíveis para atendimento e motivo da procura. O atendimento é realizado no CEPPSI por estagiários ou psicólogas do serviço e ocorre em sessões de até 50 minutos. Os horários serão marcados com início na hora cheia e término após cinquenta minutos (ex: 7:00 às 7:50 horas; 9:00 às 9:50 horas). O usuário deverá comunicar à secretaria do CEPPSI a mudança de endereço ou de telefone de contato. Poderá haver mudança de estagiário que acompanhe quando este finaliza o estágio profissionalizante.



Documentos necessários à solicitação do serviço: Para o ato do pré-cadastro e inserção na fila de espera para atendimento, é necessária a presença do usuário no CEPPSI com RG e CPF (em caso de menores de idade precisam da documentação dos pais e/ou responsáveis legais). No momento de iniciar o tratamento de fato, será feito uma ficha de inscrição no sistema e nessa ocasião é necessária a documentação comprobatória (CPF e RG do usuário ou do responsável).

Locais e formas de solicitação: Pessoalmente por meio do pré-cadastro que

será preenchido à mão (no caso de dúvida sobre o preenchimento, solicitar orientação ao funcionário do CEPPSI que estiver na recepção). O usuário precisa informar dados pessoais como nome completo, idade, motivo da procura (queixa), escolaridade, endereço, telefone para contato, horários disponíveis para atendimento, entre outros.

Procedimentos alternativos quando o sistema informatizado está indisponível:

No momento do início da psicoterapia propriamente dita, caso o sistema informatizado esteja indisponível, preenchimento manual de formulário específico para cadastro no sistema do CEPPSI.

Formas de prestação de cada serviço: Presencialmente, com média de um atendimento semanal, apenas após requisição explícita do solicitante. Consultas com 50 minutos de duração. O usuário deverá ser pontual, ficando sujeito ao atendimento dentro do período previsto para tal, independentemente do horário em que chegue (por exemplo, se o atendimento estava marcado para as 10 horas, chegando às 10:15, terá seu atendimento reduzido em 15 minutos).



Prazo mínimo/máximo para solicitação: A qualquer tempo.

Prazo máximo para o atendimento ou para a prestação de cada serviço: De acordo com a disponibilidade de vagas para atendimento.

Formas de comunicação com o solicitante do serviço: Pessoalmente, por telefone ou e-mail.

Responsabilidades que o solicitante do serviço deve assumir: Assinar Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE (se menor, o responsável precisa assinar) concordando em realizar atendimento com as devidas especificidades do processo por se tratar da produção de conhecimento e aprendizagem dos estagiários; não exceder o número máximo de faltas, presença no dia e horário agendado. O usuário perderá o direito ao atendimento após duas faltas consecutivas sem justificativa ou três justificadas. O usuário deverá trazer o cartão-agenda todas as vezes que vier ao CEPPSI e deverá estar ciente das datas e horários e da duração da sessão.

Crítérios de prioridade adotados que balizam a ordem de atendimento ao público: Ordem de data de inscrição da ficha pré-cadastro (da mais antiga para a mais recente) e excepcionalmente será levado em consideração a gravidade do caso e a especificidade dos estagiários/profissionais que estão disponíveis para realizar atendimento.

Procedimentos e prazos para a alteração ou cancelamento da solicitação de cada serviço: Para alteração de email, telefone ou endereço, a qualquer tempo, enviar um email para o CEPPSI e confirmar o recebimento deste pela equipe. Outro procedimento é vir pessoalmente para mudar dados no cadastro ou pré-cadastro ou ainda solicitar desistência. Não se aplica prazos para alteração ou cancelamento da solicitação deste serviço.

Implicações decorrentes da alteração ou do cancelamento da solicitação: O usuário que oficialmente desistir de aguardar ou receber alta por desistência do acompanhamento psicoterápico pode solicitar novamente atendimento, no entanto, irá para o final da fila de espera. Caso o usuário apenas deseje cancelar a solicitação de atendimento no CEPPSI, ele não arcará com nenhum ônus.

SERVIÇO 03. GRUPO DE TRATAMENTO PARA PACIENTE COM SÍNDROME DO PÂNICO

Base legal: Lei 4119/62, que dispõe sobre os cursos de formação em psicologia, regulamenta a profissão de psicólogo e funcionamento de clínicas-escolas. A RESOLUÇÃO CFP N° 010/05, que aprova o Código de Ética Profissional do Psicólogo.



Público(s)-alvo: Adultos que sofrem de síndrome do pânico.

Descrição do serviço: Psicoterapia de grupo em Terapia cognitivo-comportamental para pacientes com Síndrome do Pânico.

Requisitos necessários à solicitação: Comparecer ao CEPPSI e preencher a ficha de pré-cadastro.

Informações necessárias à solicitação do serviço: Dados pessoais, encaminhamentos, horários disponíveis para atendimento e motivo da procura.

**Documentos necessários à solicitação do serviço:**

Carteira de identidade (RG) e CPF.

Locais e formas de solicitação: Pessoalmente por meio do cadastro informatizado que será preenchido na recepção por um funcionário do CEPPSI. O usuário precisa informar dados pessoais como nome completo, idade, motivo da procura (queixa), escolaridade, endereço, telefone para contato, horários disponíveis para atendimento, entre outros.

Procedimentos alternativos quando o sistema informatizado está indisponível: Preenchimento da ficha papel pelo próprio usuário.

Forma de prestação do serviço: Presencialmente, uma vez por semana, em horário e dia estabelecido e acordado anteriormente aos atendimentos.



Prazo máximo para o atendimento do cada serviço: Final de cada semestre.

Prazo máximo para a resposta sobre o (in)deferimento: Uma semana após realizada triagem psicológica com o usuário.

O que o setor faz para gerenciar o cumprimento dos prazos fornecidos: Agendamento de entrevista de feedback.

Formas de comunicação com o solicitante do serviço: Pessoalmente, por telefone, e-mail.

Responsabilidades que o solicitante do serviço deve assumir: Assinar Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), assinatura de termo de sigilo, responder às escalas de avaliação pré e pós-tratamento, realizar as tarefas de casa solicitadas em cada sessão de tratamento e não ultrapassar o limite de duas faltas ao longo do tratamento.

Critérios de prioridade adotados que balizam a ordem de atendimento ao público: Ordem de preenchimento de ficha pré-cadastro.

Procedimentos e prazos para a alteração ou cancelamento da solicitação de cada serviço: Para alteração de email, telefone ou endereço, enviar um email para o CEPPSI ou vir pessoalmente para mudar no cadastro ou pré-cadastro. Não se aplica prazos para realizar este procedimento.

Implicações decorrentes da alteração ou do cancelamento da solicitação: Não se aplica. Caso não seja alterado para novo email ou telefone, o CEPPSI não se responsabiliza pela impossibilidade de contato com o usuário.

SERVIÇO 04: GRUPO DE PAIS

Base legal: Lei 4119/62, que dispõe sobre os cursos de formação em psicologia e regulamenta a profissão de psicólogo. A RESOLUÇÃO CFP Nº 010/05, que aprova o Código de Ética Profissional do Psicólogo.



Público(s)-alvo: Adultos, pais ou cuidadores que exercem a função parental.

Descrição do serviço: O “Grupo de Pais” é um espaço de troca de experiências e saberes entre pais/mães/responsáveis, tendo como principais temas abordados regras e limites, estilos parentais e intergeracionalidade das práticas parentais, envolvimento afetivo com os filhos. Cada grupo é composto por até 10 integrantes reunidos em oito encontros semanais com duração de duas horas.

Requisitos necessários à solicitação: Presencialmente preenchimento da ficha pré-cadastro do CEPPSI. Importante permanecerem atualizados os horários disponíveis para atendimento, telefone, email e endereço.

Informações necessárias à solicitação do serviço: No serviço “grupo de pais” existe a modalidade individual de atendimento e em grupo. Cada grupo é composto por até 10 integrantes reunidos em oito encontros semanais com duração de duas horas. Na modalidade individual o atendimento ocorre uma vez por semana com duração de 50 minutos, totalizando de 4 a 6 encontros.




Documentos necessários à solicitação do serviço: Para o ato do pré-cadastro e inserção na fila de espera para atendimento, é necessária a presença do usuário no CEPPSI com número do RG e CPF. No momento de iniciar o atendimento de fato, será feita uma ficha de inscrição no sistema e nessa ocasião é necessária a documentação comprobatória (CPF e RG do usuário).

Locais e formas de solicitação: Pessoalmente por meio do pré-cadastro que será preenchido à mão (no caso de dúvida sobre o preenchimento, solicitar orientação ao funcionário do CEPPSI que estiver na recepção). O usuário precisa informar dados pessoais como nome completo, idade, motivo da procura (queixa), escolaridade, endereço, telefone para contato, horários disponíveis para atendimento, entre outros.

Procedimentos alternativos quando o sistema informatizado está indisponível: Preenchimento da ficha papel pelo próprio usuário.

Formas de prestação do serviço: Presencialmente, com média de um atendimento semanal, apenas após requisição explícita do solicitante. Consultas individuais com 50 minutos de duração. O usuário deverá ser pontual, ficando sujeito ao atendimento dentro do período previsto para tal, independentemente do horário em que chegue (por exemplo, se o atendimento estava marcado para as 10 horas, chegando às 10:15, terá seu atendimento reduzido em 15 minutos). No caso das sessões de grupo, só serão aceitos atrasos de até 15 minutos.



Prazo mínimo/máximo para solicitação: A qualquer tempo.

Prazo máximo para o atendimento ou para a prestação do serviço: De acordo com a disponibilidade de vagas para atendimento.

Formas de comunicação com o solicitante do serviço: Via telefone ou e-mail.

Responsabilidades que o solicitante do serviço deve assumir: Assinar Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE concordando em realizar atendimento com as devidas especificidades do processo por se tratar da produção de conhecimento e aprendizagem dos estagiários e o Termo de Sigilo em caso de grupo; não exceder o número máximo de faltas, presença no dia e horário agendado. O usuário perderá o direito ao atendimento após duas faltas consecutivas sem justificativa ou três justificadas. O usuário deverá trazer o cartão-agenda todas as vezes que vier ao CEPPSI e deverá estar ciente das datas e horários e da duração da sessão.

Critérios de prioridade adotados que balizam a ordem de atendimento ao público: Ordem de data de inscrição da ficha pré-cadastro (da mais antiga para a mais recente) e excepcionalmente será levado em consideração a gravidade do caso.

Procedimentos e prazos para a alteração ou cancelamento da solicitação de cada serviço: Para alteração de email, telefone ou endereço, a qualquer tempo, enviar um email para o CEPPSI e confirmar o recebimento deste pela equipe. Outro procedimento é vir pessoalmente para mudar dados no cadastro ou pré-cadastro ou ainda solicitar desistência. Não se aplica prazos para alteração ou cancelamento da solicitação deste serviço.

Implicações decorrentes da alteração ou do cancelamento da solicitação: O usuário que oficialmente desistir de aguardar ou receber alta por desistência do acompanhamento psicoterápico pode solicitar novamente atendimento, no entanto, irá para o final da fila de espera. Caso o usuário apenas deseje cancelar a solicitação de atendimento no CEPPSI, ele não arcará com nenhum ônus.

SERVIÇO 05. ACONSELHAMENTO DE CARREIRA

Base legal: Lei 4119/62, que dispõe sobre os cursos de formação em psicologia e regulamenta a profissão de psicólogo. A RESOLUÇÃO CFP Nº 010/05, que aprova o Código de Ética Profissional do Psicólogo.

Lei das Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei 9394/96)

Lei das Diretrizes Curriculares Nacionais para a formação de professores, tendo em vista o desenvolvimento de competências e habilidades.

Público(s)-alvo:



- Estudantes universitários;
- Profissionais que estão buscando redefinir seus projetos pessoais e profissionais;
- Aposentados ou qualquer pessoa que queira investir num novo projeto de carreira.

Descrição do serviço: O aconselhamento de carreira é uma modalidade de Psicologia Clínica onde o conselheiro busca junto ao aconselhando aliar objetivos e metas profissionais e de vida a uma carreira a seguir, identificando forças e fraquezas individuais, assim como oportunidades e ameaças externas para favorecer o planejamento de estratégias com vistas à autorrealização e sucesso psicológico.

Requisitos necessários à solicitação: Inscrição no CEPPSI com preenchimento de ficha pré-cadastro para posterior atendimento.

Informações necessárias à solicitação do serviço: Presencialmente preenchimento da ficha pré-cadastro do CEPPSI. Importante permanecer atualizados os horários disponíveis para atendimento, telefone, email e endereço.



Documentos necessários à solicitação do serviço: Para o ato do pré-cadastro e inserção na fila de espera para atendimento, é necessária a presença do usuário no CEPPSI com número do RG e CPF. No momento de iniciar o atendimento de fato, será feita uma ficha de inscrição no sistema e nessa ocasião é necessária a documentação comprobatória (CPF e RG do usuário).

Locais e formas de solicitação: Pessoalmente por meio do pré-cadastro que será preenchido à mão (no caso de dúvida sobre o preenchimento, solicitar

orientação ao funcionário do CEPPSI que estiver na recepção). O usuário precisa informar dados pessoais como nome completo, idade, motivo da procura (queixa), escolaridade, endereço, telefone para contato, horários disponíveis para atendimento, entre outros.

Procedimentos alternativos quando o sistema informatizado está indisponível:

No momento do início da psicoterapia propriamente dita, caso o sistema informatizado esteja indisponível, preenchimento manual de formulário específico para cadastro no sistema do CEPPSI.

Formas de prestação do serviço: O processo envolve 4 a 5 encontros de até duas horas cada, cujas atividades são:

- Entrevista por competência
- Aplicação de testes psicológicos e/ou participação em dinâmica de grupo
- Preenchimento de planilha de Planejamento Estratégico Pessoal
- Entrevista devolutiva

Prazo mínimo/máximo para solicitação: A qualquer tempo.

Prazo máximo para o atendimento ou para a prestação de cada serviço: Não se aplica. Os atendimentos respeitam a ordem cronológica de inscrição do cliente

Formas de comunicação com o solicitante do serviço: Pessoalmente, via telefone ou e-mail.

Responsabilidades que o solicitante do serviço deve assumir: Assinar Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE concordando em realizar atendimento com as devidas especificidades do processo por se tratar da produção de conhecimento e aprendizagem dos estagiários e o Termo de Sigilo em caso de grupo; não exceder o número máximo de faltas, presença no dia e horário agendado. O usuário perderá o direito ao atendimento após duas faltas consecutivas sem justificativa ou três justificadas. O usuário deverá trazer o cartão-agenda todas as vezes que vier ao CEPPSI e deverá estar ciente das datas e horários e da duração da sessão.

Crítérios de prioridade adotados que balizam a ordem de atendimento ao público: Ordem de data de inscrição da ficha pré-cadastro (da mais antiga para a mais recente) e excepcionalmente será levado em consideração a gravidade do caso.

Procedimentos e prazos para a alteração ou cancelamento da solicitação de cada serviço: Para alteração de email, telefone ou endereço, a qualquer tempo, enviar um email para o CEPPSI e confirmar o recebimento deste pela equipe. Outro procedimento é vir pessoalmente para mudar dados no cadas-

tro ou pré-cadastro ou ainda solicitar desistência. Não se aplica prazos para alteração ou cancelamento da solicitação deste serviço

Implicações decorrentes da alteração ou do cancelamento da solicitação: O usuário que oficialmente desistir de aguardar ou receber alta por desistência do acompanhamento psicoterápico pode solicitar novamente atendimento, no entanto, irá para o final da fila de espera. Caso o usuário apenas deseje cancelar a solicitação de atendimento no CEPPSI, ele não arcará com nenhum ônus.

SERVIÇO 06. GRUPOS INTERVENTIVOS EM CLÍNICA DO TRABALHO

Base legal: Decreto 3048/99, que aprova o regulamento da Previdência Social.

DECRETO-LEI N.º 5.452/43, que aprova as Consolidação das Leis do Trabalho A Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde.

Lei 4119/62, que dispõe sobre os cursos de formação em psicologia e regula a profissão de psicólogo. A RESOLUÇÃO CFP Nº 010/05, que aprova o Código de Ética Profissional do Psicólogo.

Lei das Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei 9394/96)

Lei das Diretrizes Curriculares Nacionais para a formação de professores, tendo em vista o desenvolvimento de competências e habilidades.

Público(s)-alvo:



- Trabalhadores inseridos ou não no contexto de trabalho formal;
- Aposentados, segurados do INSS afastados por motivo de acidente ou doença;
- Desempregados;
- Instituições diversas que queiram investir na saúde de seus trabalhadores;

Descrição do serviço: As clínicas no trabalho se constituem como clínicas sociais que dão centralidade ao trabalho na relação com a subjetividade humana, buscando interferir no sentido dos sujeitos resignificarem seu sofrimento no e por causa do trabalho e ampliar o poder de agir do trabalhador em atividades que são desenvolvidas com coletivos de trabalhadores.

Requisitos necessários à solicitação: Inscrição no CEPPSI com preenchimento de ficha pré-cadastro para posterior atendimento.

Em caso de instituição, agendamento de reunião com a professora supervisora Shirley Macedo através do email mvm.shirley@gmail.com ou cepsi@univasf.edu.br.

Informações necessárias à solicitação do serviço: Presencialmente preenchimento da ficha pré-cadastro do CEPPSI. Importante permanecerem atualizados os horários disponíveis para atendimento, telefone, email e endereço.



Documentos necessários à solicitação do serviço: Para o ato do pré-cadastro e inserção na fila de espera para atendimento, é necessária a presença do usuário no CEPPSI com número do RG e CPF. No momento de iniciar o atendimento de fato, será feita uma ficha de inscrição no sistema e nessa ocasião é necessária a documentação comprobatória (CPF e RG do usuário).

Locais e formas de solicitação: Pessoalmente por meio do pré-cadastro que será preenchido à mão (no caso de dúvida sobre o preenchimento, solicitar orientação ao funcionário do CEPPSI que estiver na recepção). O usuário precisa informar dados pessoais como nome completo, idade, motivo da procura (queixa), escolaridade, endereço, telefone para contato, horários disponíveis para atendimento, entre outros.

Procedimentos alternativos quando o sistema informatizado está indisponível: No momento do início da psicoterapia propriamente dita, caso o sistema informatizado esteja indisponível, preenchimento manual de formulário específico para cadastro no sistema do CEPPSI.

Formas de prestação do serviço: Grupos semanais ou quinzenais de até 10 sujeitos, que são acompanhados por duplas de estagiários. Encontros duram cerca de 2 horas, sendo realizadas dinâmicas de grupo e elaboração conjunta de projetos de vida/trabalho.



Prazo mínimo/máximo para solicitação: A qualquer tempo.

Formas de comunicação com o solicitante do serviço: Pessoalmente, via telefone ou e-mail.

Responsabilidades que o solicitante do serviço deve assumir: Assinar Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE concordando em realizar atendimento com as devidas especificidades do processo por se tratar da produção de conhecimento e aprendizagem dos estagiários e o Termo de Sigilo em caso de grupo; não exceder o número máximo de faltas, presença no dia e horário agendado. O usuário perderá o direito ao atendimento após duas faltas consecutivas sem justificativa ou três justificadas. O usuário deverá trazer o cartão-agenda todas as vezes que vier ao CEPPSI e deverá estar ciente das datas e horários e da duração da sessão.

Critérios de prioridade adotados que balizam a ordem de atendimento ao público: Ordem de data de inscrição da ficha pré-cadastro (da mais antiga para a mais recente) e excepcionalmente será levado em consideração a gravidade do caso.

Procedimentos e prazos para a alteração ou cancelamento da solicitação de cada serviço: O usuário que oficialmente desistir de aguardar ou receber alta por desistência do acompanhamento psicoterápico pode solicitar novamente atendimento, no entanto, irá para o final da fila de espera. Caso o usuário apenas deseje cancelar a solicitação de atendimento no CEPPSI, ele não arcará com nenhum ônus.

SERVIÇO 07. ESTÁGIO PROFISSIONALIZANTE

Base legal: Lei 4119/62, que dispõe sobre os cursos de formação em Psicologia e regulamenta a profissão de psicólogo. A RESOLUÇÃO CFP Nº 010/05, que aprova o Código de Ética Profissional do Psicólogo. LEI Nº 11.788/08 que dispõe sobre o estágio de estudantes.

**Público(s)-alvo:**

Destinado apenas aos discentes do curso de Psicologia da UNIVASF no último ano de graduação.

Descrição do serviço: Oferecer ao estudante de psicologia um espaço para desenvolver aprendizado e conhecimento científico, atendendo às variadas demandas da sociedade em ensino, pesquisa e extensão. Disponibilizar oportunidades para que o discente de Psicologia aprenda e desenvolva as habilidades e competências para intervenções, tanto no nível preventivo quanto terapêutico, visando à promoção da saúde, do desenvolvimento e da qualidade de vida da comunidade.

Requisitos necessários à solicitação: Estar cursando o último ano do curso de Psicologia, tendo concluído todos os créditos necessários para iniciar o estágio profissionalizante de acordo com a grade do curso de Psicologia da UNIVASF; ter acordado com um professor supervisor do colegiado de Psicologia o acompanhamento de suas atividades no CEPPSI; o estagiário deverá estar devidamente cadastrado no Sistema On-line do CEPPSI antes de iniciar as atividades no serviço, bem como ter participado de reuniões de capacitação.

Informações necessárias à solicitação do serviço: Saber quais as atividades serão desempenhadas no estágio, bem como estar em consonância com abordagem psicoterápica do professor supervisor. Quando precisar de carta de apresentação para estágios em outras instituições ou quaisquer outros documentos referentes aos estágios realizados no CEPPSI, o aluno deverá providenciar as informações necessárias e solicitar o documento ao assistente administrativo com o mínimo de 48 horas de antecedência. O CEPPSI fornecerá atestados de frequência a atividades realizadas em sua unidade aos usuários e seus responsáveis para fins de dispensa de trabalho. Estes atestados poderão ser expedidos pela Direção e pelo atendimento psicossocial.



Documentos necessários à solicitação do serviço:

Termo de Estágio.

Locais e formas de solicitação: Realização de matrícula na disciplina Estágio Profissionalizante I e II no Sig@ e por intermédio do professor orientador de estágio.

Formas de prestação do serviço: Preenchimento do prontuário dos pacientes, discussão dos casos nos encontros de supervisão, elaboração e entrega de Relatório Parcial e de Relatório Final, ao final de cada período letivo.

Prazo mínimo/máximo para solicitação: Início de cada semestre letivo de acordo com o Calendário Acadêmico.

Prazo máximo para o atendimento ou para a prestação de cada serviço: Após a assinatura do termo de compromisso.

O que o setor faz para gerenciar o cumprimento dos prazos fornecidos: Acompanhamento da matrícula e preenchimento da avaliação pelo Sig@.

Formas de comunicação com o solicitante do serviço: Via telefone ou e-mail.

Responsabilidades que o solicitante do serviço deve assumir:

- I. Entregar no CEPPSI o Termo de Estágio;
- II. Para realizar atendimentos no CEPPSI, os estagiários deverão comparecer com alguns minutos de antecedência – ideal de 10 min, a fim de preparar-se para a atividade a ser desenvolvida, organizar o material e preparar a sala sem a presença dos usuários.
- III. Aguardar o horário do atendimento, permanecendo na sala de estudos até ser comunicado da presença ou ausência do cliente pela assistente, evitando assim o excesso de pessoas circulando pelos corredores; Comunicar à secretaria a impossibilidade de comparecimento com antecedência de 24 horas, no mínimo, sendo esta justificada/autorizada pelo Supervisor responsável; tempo hábil para comunicar ao cliente. (Obs: salvo situações de emergência);
- IV. Desligar o telefone móvel antes de iniciar o atendimento.
- V. Manter atualizado as observações nos prontuários. Consultá-los e/ou discutir dados neles contidos somente na Sala de Estudos e em Supervisão. Não será permitida a retirada de Prontuários do CEPPSI. Todo estudo com base neste material deverá ser realizado na própria instituição. Casos extraordinários sob responsabilidade formal do supervisor deverão ser dirigidos à Direção

do CEPPSI;

VI. As atividades canceladas deverão ser comunicadas ao assistente administrativo para que os espaços possam ser disponibilizados para demais atividades. Em caso de não comunicado, a não ocorrência será considerada como ausência, registrada e comunicada aos supervisores;

VII. O estagiário deverá verificar no Sistema on-line do serviço a confirmação do atendimento e remarcar em caso negativo. Confirmado o agendamento do atendimento, o estagiário deverá acessar o Sistema on-line para registrar o atendimento.

VIII. O estagiário deverá colocar a placa "Em Atendimento" na porta da sala ao entrar retirá-la ao sair. O aviso deve ser rigorosamente respeitado.

IX. A utilização de qualquer sala, independente da finalidade, deverá ser agendada com o assistente administrativo com antecedência mínima de 48 horas, para que sejam programadas as atividades do centro. O responsável pela utilização da sala deverá desligar luz e ar-condicionado ao término do uso, e retirar a placa de "Em Atendimento".

X. Após a utilização da sala, o estagiário deverá deixá-la em ordem e limpa, de forma que seu sucessor possa utilizá-la sem transtornos. Em caso de necessidade, procurar a equipe de limpeza.

XI. A frequência do aluno será computada em relação à presença no local de estágio, exigindo-se 75% de frequência, e nas sessões de supervisão não podendo ultrapassar o limite de 25% de faltas.

XII. As faltas às atividades de estágio deverão ser justificadas ao supervisor responsável pelo estágio que tomará as devidas providências.

XIII. Os estagiários deverão comparecer às supervisões nos horários estabelecidos.

Critérios de prioridade adotados que balizam a ordem de atendimento ao público: Matrícula na disciplina de Estágio Profissionalizante I e II.

Procedimentos e prazos para a alteração ou cancelamento da solicitação de cada serviço: Para alteração de email, telefone ou endereço, enviar um email para o CEPPSI e receber confirmação ou vir pessoalmente para mudar no cadastro ou pré-cadastro. Não se aplica prazos para alteração ou cancelamento da solicitação deste serviço.

Implicações decorrentes da alteração ou do cancelamento da solicitação: O estagiário não cumprirá com os créditos da disciplina Estágio Profissionalizante, naquele período letivo.



Essa carta de serviços teve design e diagramação desenvolvidos pela Diretoria de Desenvolvimento Institucional - PROPLADI.