

# Centro de Psicologia

## GUIA DE BOAS PRÁTICAS DO CENPS



Instituto de Psicologia  
Universidade Federal de Uberlândia

Este guia foi elaborado pela equipe CENPS,  
e atualizado em agosto de 2022.



## Sumário

Apresentação .....	3
Equipe Técnica.....	3
Horário de funcionamento .....	3
Orientações gerais sobre o funcionamento do CENPS na área clínica e social/escolar e educacional	4
Acolhimento.....	4
O Silêncio é fundamental.....	4
Marcação de atendimentos com o usuário, reserva e utilização das salas .....	4
Espaços do CENPS .....	5
Espaço Físico .....	5
Sala de Espera e Recepção.....	5
Sala dos(as) estagiários(as) .....	6
Copa/cozinha.....	6
Sala de Arquivo de Prontuários.....	6
Sala de Brinquedos.....	6
Sala de Testes Psicológicos.....	7
Documentação.....	7
Documentos dos discentes .....	7
Documentos do prontuário do(a) usuário(a) .....	8
Anexos .....	10
Anexo 1 - Destaques da Resolução do CFP nº 001/2009 .....	10
Anexo 2 – Destaques do Código de Ética Profissional do Psicólogo.....	11

## Apresentação

O Centro de Psicologia (CENPS) foi fundado no ano de 1980, e é um órgão complementar de apoio ao ensino, pesquisa e extensão do Instituto de Psicologia da UFU (IPUFU), para contemplar as demandas no que diz respeito à formação do(a) aluno(a).

Sua meta principal é disponibilizar um campo de práticas profissionais dos(as) alunos(as) do IPUFU nas áreas clínica, social, escolar e educacional e organizacional e do trabalho e ofertar seus serviços para a comunidade.

No CENPS são realizadas as seguintes atividades:

- Estágios Profissionalizantes Obrigatórios;
- Projetos de Pesquisa da graduação e pós-graduação;
- Projetos de Extensão;
- Atividades práticas de disciplinas.

O CENPS é também um campo de práticas realizadas por outras Unidades Acadêmicas, devidamente aprovadas por órgão deliberativo do IPUFU.

## Equipe Técnica

### Secretaria Administrativa:

Recepcionista: Gabriela do Prado Guedes

Almoxarife/Arquivista: Andressa Luiza Gonçalves Amaral

Secretário: Maltos Henrique Cardoso e Silva

### Psicólogos(as):

Katherine Pohl

Layla Raquel Silva Gomes

Pablo Fernando Souza Martins

### Coordenadora:

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Lucianne Sant'Anna de Menezes

## Horário de funcionamento

De segunda à sexta-feira (dias úteis) das 08:00 às 18:00 horas.

## **Acolhimento**

- O acesso inicial do(a) usuário(a) do CENPS se dá por meio do processo de acolhimento, de 3 a 5 encontros, com o objetivo de analisar as queixas, demandas e com a finalidade de encaminhamentos adequados seja no CENPS, na modalidade de psicoterapia, seja para outros locais de atenção à saúde;
- Considerando a necessidade/classificação de risco de cada caso acolhido e da capacidade de atendimento da demanda pelo CENPS, o(a) usuário(a) será encaminhado(a) para o tratamento ou para a fila de espera do CENPS ou para outros pontos de atenção em saúde da rede SUS e da rede intersetorial;
- A orientação a ser feita ao(à) aluno(a) quanto ao processo de encaminhamento de usuários(as) para o tratamento ou para a fila de espera ou para outros pontos de atenção em saúde da rede SUS e rede intersetorial são de responsabilidade do orientador(a) e/ou supervisor(a);
- As orientações ao(à) usuário(a) quanto ao encaminhamento de suas demandas para tratamento, lista de espera ou para outros pontos de atenção em saúde da rede SUS e rede intersetorial deverão ser dadas pelo(a) responsável pelo atendimento, devidamente respaldado pelo(a) orientador(a) e/ou supervisor(a);
- Todos os documentos relativos ao atendimento do(a) usuário(a) devem estar devidamente preenchidos de forma atualizada e são de responsabilidade do(a) aluno(a) e do(a) orientador(a) e/ou supervisor(a).

## **O Silêncio é fundamental**

É importante manter o tom de voz baixo, lembrando que estamos em um serviço de saúde mental. Devem ser evitadas aglomerações nos corredores, sala de arquivo de prontuários, sala de brinquedos e, especialmente, em frente às salas de atendimento e na recepção.

## **Marcação de atendimentos com o usuário, reserva e utilização das salas**

O(a) responsável pelo atendimento deve solicitar para o(a) arquivista os dados de contato do(a) usuário(a), verificar a disponibilidade das salas de atendimento com antecedência, e em seguida entrar em contato diretamente com o(a) usuário(a) para a marcação do atendimento, que deve ser agendado imediatamente com a recepção do CENPS.

---

<sup>1</sup> As orientações na área organizacional e do trabalho estão em construção.

As orientações para a realização do contato com o(a) usuário(a) devem dadas pelo(a) orientador(a)/supervisor(a).

Caso o atendimento seja desmarcado, a recepção deve ser comunicada rapidamente para que possa ser efetuada a liberação da sala.

**ATENÇÃO** para o tempo de atendimento: O HORÁRIO RESERVADO DEVE SER RESPEITADO RIGOROSAMENTE, ou seja, o período de uma hora para a organização do tempo de atendimento pelos(as) estagiários(as) de forma a não exceder o horário, considerando: o tempo de preparação da sala, o tempo da sessão, o tempo para devolução de brinquedos e/ou outros instrumentos, arrumação da sala, higienização do que foi utilizado durante a sessão, entre outros. **AINDA QUE O(A) USUÁRIO(A) SE ATRASE, O TEMPO DA SESSÃO CONTINUARÁ RESTRITO AO HORÁRIO AGENDADO.**

Antes de atender o(a) usuário(a), o(a) responsável pelo atendimento deve **COLOCAR O AVISO “EM ATENDIMENTO”**, e ao término da sessão, retirá-lo. **LEMBRE-SE QUE QUANDO UMA PORTA ESTIVER COM O AVISO “EM ATENDIMENTO”, ELA JAMAIS PODE SER ABERTA.** Em caso de dúvida, consultar a recepção.

**AS SALAS DE ATENDIMENTOS SOMENTE PODEM SER UTILIZADAS PARA ESTE FIM.**

## Espaços do CENPS

### Espaço Físico

Sala de recepção e espera dos usuários; sala dos psicólogos; sala da secretaria; sala da coordenação; sala dos estagiários; sala do arquivo de prontuários, 11 salas de atendimento, inclusive para atendimento infantil e atendimento em Grupo; 1 sala com espelho para observação; 1 sala de vídeo e 1 sala para reunião e supervisão; 1 sala de brinquedos; 1 sala de armazenamento de testes; banheiros e copa/cozinha.

### Sala de Espera e Recepção

O(a) responsável pelo atendimento, deve aguardar a chegada do(a) usuário(a) na sala dos estagiários, devendo se dirigir à sala de espera **APENAS** para chamar seu paciente, o que evita aglomerações na recepção.

Quando for realizar telefonemas, solicitar documentos relativos ao estágio ou atendimento, deve ser chamado em primeiro lugar o funcionário da sala de arquivos.

**EXCEPCIONALMENTE** o(a) recepcionista do CENPS, poderá ser solicitado(a), a encarregar-se do contato com usuários por telefone e envio de mensagens (e-mail ou WhatsApp).

PREFERENCIALMENTE o contato com o(a) usuário(a) deve ser realizado pelo(a) responsável pelo atendimento.

O agendamento diário dos atendimentos e reservas de salas, fica no mural para recados e anotações na sala dos estagiários. Ele deve sempre ser consultado, pois pode haver alterações.

## **Sala dos(as) Estagiários(as)**

A sala dos(as) estagiários(as) é um espaço para estudos e convivência. Pode ser utilizada para preenchimento de prontuários, utilização de computadores, aguardar a chegada de pacientes entre outras atividades.

Por ser um espaço aberto e na frente do corredor com trânsito de pacientes, é importante lembrar que não é um lugar adequado para conversas sobre os casos atendidos, bem como outros assuntos particulares e/ou sensíveis ao público. Também é necessário evitar barulhos e manter o tom de voz moderado para não prejudicar os atendimentos.

Por uma questão de segurança, não devem ser deixados objetos pessoais neste local durante os atendimentos ou sem a presença do(a) dono(a).

## **Copa/Cozinha**

A copa está disponível para utilização dos trabalhadores, estagiários(as) e extensionistas que atuam no CENPS. É PROIBIDA A ENTRADA DE PACIENTES, PRINCIPALMENTE CRIANÇAS. Se houver necessidade de lavar objetos utilizados nas sessões, os mesmos devem ser higienizados nas pias das salas de atendimento ou banheiros.

Deve-se manter limpo tudo aquilo que for utilizado: pia, mesas, louças, micro-ondas, geladeira e outros, pois o CENPS não possui responsável pela limpeza dos objetos de cozinha.

## **Sala de Arquivo de Prontuários**

É permitida a entrada na sala de arquivo somente para supervisores(as)/orientadores(as) e responsáveis por atendimentos que estejam atuando no CENPS.

O acesso aos arquivos será disponibilizado pelo(a) funcionário(a) responsável. Os prontuários só podem sair do arquivo para preenchimento e realização de supervisão, devendo ter o empréstimo registrado!

TODO MATERIAL PRECISA SER DEVOLVIDO IMEDIATAMENTE APÓS O SEU USO.

## **Sala de Brinquedos**

A sala de brinquedos do CENPS contém materiais a serem utilizados nos atendimentos. Seu uso será orientado pelos(as) funcionários(as) do CENPS, que auxiliarão naquilo que for necessário.

**ATENÇÃO:** todo material deve ser devolvido no mesmo local em que foi retirado, de modo que a sala de brinquedos esteja sempre organizada. **LEMBRE-SE** que o uso é coletivo, ou seja, deve-se evitar desperdícios de todo material, em especial, tintas, papéis, cartolinas, massinhas e outros, devido à limitação dos recursos do CENPS.

Os brinquedos, caixas lúdicas e quaisquer outros materiais (lápiz, tintas, papéis, cartolinas, canetas, etc.) não podem sair das dependências do CENPS. As únicas exceções são para projetos que acontecem fora do CENPS, e existe a necessidade de levar brinquedos e/ou outros materiais. Para isto, o(a) supervisor(a)/orientador(a) deve dirigir à coordenação do CENPS uma solicitação, via e-mail, onde especifique o material a ser usado, o tempo e a data de utilização e devolução. Após verificação da disponibilidade do material nas condições solicitadas, sendo aprovado, o pedido será respondido da mesma forma, com as orientações necessárias.

O material para os atendimentos deve ser providenciado com antecedência para que não ocorram atrasos e imprevistos.

**AS CAIXAS LÚDICAS QUE CONTÊM IDENTIFICAÇÃO DE PACIENTES NÃO PODEM TER SEU CONTEÚDO ALTERADO POR TERCEIROS**, tendo em vista que contêm material sigiloso e não podem ser abertas; o não atendimento a essa regra pode acarretar graves prejuízos para os tratamentos e projetos realizados.

As caixas lúdicas que não contém identificação de pacientes podem ser utilizadas para hora lúdica e, portanto, seu conteúdo pode ser alterado, segundo a necessidade do momento.

## **Sala de Testes Psicológicos**

Esta sala contém instrumentos de avaliação e testes psicológicos. O acesso a eles será disponibilizado pelo(a) funcionário(a) responsável, mediante registro em livro de controle.

**TODO MATERIAL PRECISA SER DEVOLVIDO ATÉ A DATA PREVISTA.**

## **Documentação**

### **Documentos dos discentes**

Para atender no CENPS, os(as) estagiários(as) devem observar todas as exigências de documentação relativa ao seu cadastro enquanto estagiário(a), extensionista ou pesquisador(a), pactuada entre o CENPS e a Coordenação da Graduação do Curso de Psicologia. São estes documentos: Termo de Compromisso de Estágio, e (caso houver necessidade) Aditivo de Termo de Compromisso para os(as) estagiários(as); Projeto de Extensão registrado no SIEX para os(as) extensionistas; e Projeto de Pesquisa detalhado e com cronograma, e Parecer Consubstanciado do CEP (Conselho de Ética) para pesquisadores(as).

## Documentos do prontuário do(a) usuário(a)

Os(as) estagiários(as), extensionistas e pesquisadores(as) devem estar cientes das resoluções do Conselho Federal de Psicologia, em especial, os artigos relacionados à documentação da evolução clínica nos prontuários, bem como do Código de Ética do Psicólogo.

Todos os documentos relativos ao prontuário dos(as) usuários(as) devem ser preenchidos por completo, seguindo as regras estabelecidas pelo Conselho Federal de Psicologia a respeito de registros documentais do trabalho realizado, de acordo com as Resoluções: nº 001/2009 alterada pela nº 005/2010 e nº 006/2019, e com o Código de Ética Profissional do Psicólogo (conforme anexos).

Os documentos são de responsabilidade conjunta do(a) estagiário(a)/extensionista e do(a) supervisor(a)/orientador(a), até que o prontuário seja finalizado. Sem isso o(a) usuário(a) não poderá ser encaminhado(a) e tampouco seu prontuário poderá ser arquivado, o que fere a legislação do Conselho e o rito administrativo do CENPS.

Ao término do estágio/extensão, o(a) responsável pelos atendimentos precisará finalizar e apresentar todos os documentos referentes ao prontuário à secretaria administrativa do CENPS, ainda que o caso seja continuado por outro(a) estagiário(a). Da mesma forma, se o caso for finalizado ou encaminhado no transcorrer do estágio/extensão, os documentos devem ser entregues preenchidos completamente. Todo e qualquer documento deve ser datado e assinado pelos(as) responsáveis pelo atendimento.

### DEVEM CONSTAR NO ENVELOPE DE CADA USUÁRIO(A):

- **PRONTUÁRIO INICIAL (ACOLHIMENTO):** deve ser preenchido com todas as informações solicitadas, colhidas durante o processo de acolhimento (identificação do(a) usuário(a); de sua relação familiar; a avaliação de demanda e definição de objetivos do trabalho; os encaminhamentos ou encerramento). O(a) responsável pelo atendimento deverá realizar as anotações a cada entrevista/sessão realizada.
- **REGISTROS DE ATENDIMENTOS REALIZADOS:** o registro da evolução do trabalho deve ser feito de modo a permitir o conhecimento do mesmo e seu acompanhamento, bem como os procedimentos técnico-científicos adotados.
- **FICHA DE SUSPENSÃO DE ATENDIMENTO:** no caso de encerramento do atendimento de um(a) usuário(a), ou encaminhamento para outro(a) estagiário(a), deve ser preenchida a ficha e informados os motivos.
- **OUTROS DOCUMENTOS:** Qualquer documento produzido pelo(a) responsável pelo atendimento deve ter cópia anexada ao prontuário. Exemplos: encaminhamentos, relatórios e outros.

NÃO DEVEM CONSTAR NO ENVELOPE DE CADA USUÁRIO(A):

- Documentos como: aqueles derivados da aplicação de instrumentos de avaliação psicológica, relatórios clínicos, e outros devem ser arquivados separadamente;
- O registro detalhado das sessões deve ser apresentado nas supervisões e guardados em segurança pelo(a) responsável pelo atendimento e pelo(a) supervisor(a)/orientador(a).

LEMBRE-SE QUE TUDO É CONFIDENCIAL – ZELE PELO SIGILO!

É necessário observar o fato de que o(a) usuário(a) e seus responsáveis têm o direito de acesso ao prontuário, mediante requerimento escrito, com os registros dos atendimentos que devem estar sempre atualizados.

Caso tenha alguma dúvida, procure o (a) supervisor(a)/orientador(a) ou algum dos membros da equipe do CENPS.

OBSERVE BEM ESTAS ORIENTAÇÕES E BOM TRABALHO!

**Anexo 1 - Destaques da Resolução do CFP nº 001/2009**

Art. 3º. Em caso de serviço psicológico prestado em serviços-escola e campos de estágio, o registro deve contemplar a identificação e a assinatura do responsável técnico/supervisor que responderá pelo serviço prestado, bem como do estagiário.

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

Art. 4º. A guarda do registro documental é de responsabilidade do psicólogo e/ou da instituição em que ocorreu o serviço.

§ 1.º O período de guarda deve ser de no mínimo 05 anos, podendo ser ampliado nos casos previstos em lei, por determinação judicial, ou ainda em casos específicos em que seja necessária a manutenção da guarda por maior tempo.

§ 2º. O registro documental deve ser mantido em local que garanta sigilo e privacidade e mantenha-se à disposição dos Conselhos de Psicologia para orientação e fiscalização, de modo que sirva como meio de prova idônea para instruir processos disciplinares e à defesa legal.

*Fonte: <https://transparencia.cfp.org.br/wp-content/uploads/sites/15/2016/12/resolucao2009-01.pdf>*

## Anexo 2 – Destaques do Código de Ética Profissional do Psicólogo

11

Art. 1º – São deveres fundamentais dos psicólogos:

h) 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;

Art. 14 – A utilização de quaisquer meios de registro e observação da prática psicológica obedecerá às normas deste Código e a legislação profissional vigente, devendo o usuário ou beneficiário, desde o início, ser informado.

Art. 17 – Caberá aos psicólogos docentes ou supervisores esclarecer, informar, orientar e exigir dos estudantes a observância dos princípios e normas contidas neste Código.

Art. 21 – As transgressões dos preceitos deste Código constituem infração disciplinar com a aplicação das seguintes penalidades, na forma dos dispositivos legais ou regimentais:

a) Advertência;

b) Multa;

c) Censura pública;

d) Suspensão do exercício profissional, por até 30 (trinta) dias, ad referendum do Conselho Federal de Psicologia;

e) Cassação do exercício profissional, ad referendum do Conselho Federal de Psicologia.

Fonte: <https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/codigo-de-etica-psicologia-1.pdf>