

CLÍNICA ESCOLA – CENTRO UNIVERSITÁRIO CELSO LISBOA

SERVIÇO DE PSICOLOGIA APLICADA (SPA)

REGULAMENTO INTERNO

- Atualizado em agosto de 2021 –

1. APRESENTAÇÃO

A Lei nº 4.119 de 27 de agosto de 1962, que regulamenta a profissão do psicólogo no Brasil, estabelece que os cursos de Psicologia devem organizar serviços para atendimento à comunidade para que alunos de graduação, sob a orientação de um supervisor/ professor, possam exercer a prática profissional.

O Serviço de Psicologia Aplicada do Curso de Psicologia (SPA) do Centro Universitário Celso Lisboa vincula-se a coordenação do Curso de Psicologia, no que tange sua articulação com o Projeto Pedagógico do Curso (PPC) e interage diretamente com a Clínica Escola, espaço de atendimento de outras graduações da área de saúde. O SPA, a Clínica Escola e os Laboratórios são coordenados administrativamente pela coordenação das clínicas e dos laboratórios (CML). A união entre o SPA e a Clínica Escola (com suas diversas modalidades) possibilita o desenvolvimento da interdisciplinaridade, tão importante para a formação dos futuros profissionais.

O SPA é o serviço responsável pelo estágio profissionalizante (estágio supervisionado obrigatório, realizado nos períodos N8, N9 e N10), voltado para o treinamento de alunos dos Cursos de Graduação em Psicologia e das Especializações na área. Busca-se ampliar os serviços oferecidos pelo Centro Universitário à comunidade, priorizando o atendimento à população de baixa renda.

Em seu esforço pela viabilização de espaços plurais para a realização desta relevante etapa da formação em Psicologia, o SPA atua em duas frentes diferentes:

1 – A oferta semestral, em editais específicos publicados no Portal do Aluno, de vagas para realização de estágio vinculado a uma linha de supervisão e serviço oferecida por uma/um das/os professores/es supervisoras/es da equipe do SPA;

2 – O estabelecimento de parcerias (convênios) com instituições cuja atividade fim e estrutura garantam atividade relevante para a formação da/o futura/o psicóloga/o e supervisão no local de estágio, com alguma/algun profissional da instituição conveniada que seja psicóloga/o e tenha CRP ativo. Os convênios e as parcerias visam qualificar o

aluno para o trabalho com equipes multidisciplinares, bem como fornecer uma nova forma de inserção social, de acordo com as diretrizes do Centro Universitário.

É papel do SPA a organização e realização dessas ofertas de estágio, mas **é papel da/o aluna/o se e compromisso da/o mesma/o com sua formação a busca do estágio nos períodos em que devem ser realizados (N8, N9 e N10), ficando atenta/o aos informes no Portal do Aluno.**

Os usuários do SPA (crianças, adolescentes, adultos, idosos, grupos e instituições) podem ser atendidos em diferentes áreas:

I – Psicologia clínica: atendimentos psicológicos nas abordagens: Abordagem Centrada na Pessoa, Análise Transacional, Abordagem Gestáltica, Fenomenologia-existencial, Psicanálise, Terapia Cognitivo-Comportamental;

II - Psicologia Social do Trabalho e das Organizações

III - Orientação profissional e Projeto de Vida

IV - Análise Institucional e Clínica Transdisciplinar

V – Avaliação Psicológica

VI – Avaliação Neuropsicológica

VII – Projeto online e de extensão “Intervenção em Psicologia do Desenvolvimento e Psicologia Escolar em Tempos Críticos”

A pluralidade é sempre buscada no Serviço de Psicologia Aplicada. As 600 horas (seiscentas horas) de estágio exigidas pelo currículo mínimo podem ser cumpridas em duas áreas distintas, ou seja, a/o estagiária/o pode migrar uma vez de equipe durante os 03 (três) períodos de estágio ou migrar uma vez de estágio interno para externo e vice-versa. A mudança de estágio não é obrigatória. Caso a/o estagiária/o opte por fazê-la, deve seguir os trâmites previstos em edital ou para seleção por instituição conveniada.

O SPA promove anualmente evento acadêmico que conta com a participação de alunos, ex-alunos, professores do Curso, bem como profissionais de outras Universidades, visando estimular a integração teórico-prática e o diálogo com outros campos do saber.

2. MISSÃO

Proporcionar serviços de excelência em Psicologia em diversas áreas de atuação, desenvolvendo competências profissionais da Psicologia e respondendo às demandas sociais e comunitárias.

3. OBJETIVOS

3.1. Proporcionar a formação dos acadêmicos do Curso de Psicologia, através da articulação entre ensino, pesquisa e extensão, promovendo e desenvolvendo competências da formação profissional da/o psicóloga/o, condizente com a realidade sociocultural e com as transformações da Psicologia enquanto ciência e profissão.

3.2. Promover práticas profissionais clássicas e mobilizar novos serviços, ampliando a compreensão sobre a intervenção e o papel da Psicologia.

3.3 Prestar serviços psicológicos, atendimentos contínuos às comunidades externa e interna do Centro Universitário.

3.4. Articular parcerias e convênios que viabilizem a realização de atividades acadêmicas externas.

3.5. Promover jornadas e apresentações do SPA, por meio de seus supervisores/ professores e estagiários, a fim de refletir sobre os novos espaços ocupados pela Psicologia e sua articulação com a realidade social, articulando teoria e prática.

4. ORGANIZAÇÃO

4.1. A equipe do SPA é composta por:

1. Coordenador Administrativo
2. Coordenador Técnico
3. Estagiárias/os
4. Recepcionistas
5. Supervisoras/es

4.2. Atribuições da equipe do SPA:

4.2.1. Coordenador Administrativo

1. Responder, perante o Centro Universitário e a comunidade, pela organização administrativa do SPA.
2. Zelar pelos interesses dos usuários, estagiários, professores e pela imagem do SPA junto à comunidade e ao Centro Universitário.
3. Acompanhar direta e constantemente as atividades desenvolvidas no SPA.
4. Levantar as necessidades estruturais e administrativas do SPA.
5. Informar à coordenação do Curso de Psicologia quanto às necessidades estruturais e administrativas do SPA, quando necessário.
6. Responsabilizar-se pelo controle e conservação da infraestrutura física e do patrimônio, providenciando sua manutenção quando necessário.
7. Integrar e articular as ações dos assistentes administrativos para cumprir e fazer cumprir o seu regulamento.
8. Responsabilizar-se junto à coordenação do Curso de Psicologia pela solicitação do quadro de funcionários vinculados ao SPA.
9. Supervisionar a rotina de trabalho dos assistentes administrativos do SPA.

4.2.2 Coordenador Técnico

1. Estar inscrito no Conselho Regional da 5ª Região (CRP/ 05).
2. Responder, perante a Instituição e a comunidade, pela coordenação técnica do serviço.
3. Responder pelos serviços psicológicos oferecidos pela instituição.
4. Acompanhar os serviços técnicos prestados.
5. Zelar pela capacitação técnica e a ética profissional dos supervisores e dos estagiários.
6. Levantar as necessidades pedagógicas do SPA em conjunto com o coordenador de Psicologia.
7. Supervisionar e manter controle sobre os registros dos atendimentos, tornando-os disponíveis para inspeção interna do Centro Universitário ou externa, Conselho Regional de Psicologia (CRP), MEC.
8. Cumprir e fazer cumprir o Regulamento Interno do SPA.
9. Zelar pelo cumprimento das disposições legais e éticas, pela qualidade dos serviços, guarda do material utilizado, adequação física e qualidade do ambiente do trabalho.

10. Zelar pelo interesse dos usuários, estagiários, supervisores/ professores e pela imagem do serviço junto à comunidade e à Instituição.
11. Responder pelo serviço junto aos outros setores do Centro Universitário e a outras instituições.
12. Programar, extinguir ou substituir modalidades de atendimento e/ou atividades psicológicas à comunidade e à Instituição, de acordo com o PPC de Psicologia, em conjunto com o coordenador e supervisores/ professores de estágio.
13. Fazer com que os serviços oferecidos, as pesquisas e os projetos de extensão estejam sempre em concordância com o Projeto Pedagógico do Curso (PPC).
14. Propor e avaliar propostas de convênios ou parcerias com outras instituições, públicas ou privadas, desde que compatíveis com o PPC de Psicologia e com o Código de Ética do Profissional de Psicologia, em conjunto com o coordenador do Curso de Psicologia.
15. Responsabilizar-se pelo apoio na escolha, admissão, supervisão e demissão dos funcionários do SPA, em conjunto com os coordenadores.
16. Avisar com antecedência à Recepção do SPA, as ausências ou atrasos, exceto em casos especiais.
17. Comunicar ao Conselho Regional o seu desligamento da função ou seu afastamento da pessoa jurídica.

4.2.3. Estagiária/o

1. Disponibilizar no mínimo 05h semanais para o estágio no SPA: 02h de supervisão, 02h de atendimento e 01 h para elaboração de relatórios.
2. Entregar o Termo de Compromisso de Estágio (TCE) semestralmente na Recepção do SPA devidamente preenchido, dentro do prazo estabelecido. Os alunos somente poderão atender no SPA e/ou ir para campo de estágio externo, após entregarem o TCE.
3. Respeitar e seguir as regras e orientações apresentadas pelo coordenador técnico, supervisores/ professores e funcionários do SPA.
4. Respeitar os usuários atendidos.
5. As ações do estagiário devem estar em consonância com o Código de Ética do Profissional de Psicologia e com as orientações dos supervisores/ professores.

6. Colaborar para manutenção da ordem, organização e limpeza dentro das instalações do SPA e do Centro Universitário Celso Lisboa.
7. Preencher, de forma completa, legível, em consonância com as orientações dadas pelo supervisor/ professor, todos os documentos referentes ao estágio.
8. Realizar o registro documental de atuação no estágio dentro dos prazos estipulados.
9. Registrar seu comparecimento ao atendimento em formulário próprio.
10. Registrar a evolução dos atendimentos nos prontuários, a cada sessão.
Nenhum prontuário ou ficha do SPA pode ser retirado do espaço.
11. Digitalizar e submeter à/ao supervisora/or o relatório final do estágio, semestralmente, de acordo com modelo orientado pela supervisão, dentro do prazo estipulado.
12. Usar crachá de identificação quando estiver realizando suas funções no espaço do SPA.
13. Adequar sua aparência pessoal evitando o uso de vestuário incompatíveis com as situações de atendimento e supervisão (não é permitido o uso shorts, bermudas, camisetas, minissaia, miniblusha, roupas de academia, roupas se refiram a times, partidos políticos e religião, decotes, transparências, boné, chinelo).
14. Informar a Recepção do SPA e ao supervisor, com antecedência, os atrasos e ausências, exceto em casos especiais.

4.2.4. Recepcionista

1. Acolher o usuário no local de forma humanizada.
2. Ouvir o usuário objetivando a resolução de sua necessidade administrativa.
3. Orientar o usuário quanto aos procedimentos administrativos do atendimento solicitado.
4. Encaminhar o usuário para estagiário e/ ou coordenador técnico objetivando a resolução de uma necessidade técnica.
5. Encaminhar o estagiário para seu supervisor e/ou coordenador técnico objetivando a resolução de uma necessidade técnica.
6. Não permitir que prontuários saiam do SPA.
7. Informar a coordenação técnica as possíveis ocorrências técnicas.

8. Informar a coordenação administrativa as possíveis ocorrências administrativas
9. Manter atualizadas as planilhas de controle.
10. Providenciar material de insumo necessário para aperfeiçoar o processo de trabalho.
11. Manter o ambiente organizado.
12. Solicitar limpeza do SPA de acordo com agenda estabelecida e em ocorrências excepcionais.
13. Informar a coordenação administrativa e técnica com antecedência os atrasos e ausências, exceto em casos especiais.
14. Usar uniforme de acordo com a padronização estabelecida.
15. Usar crachá de identificação.

4.2.5. Supervisoras/es

1. Estar inscrito no Conselho Regional da 5ª Região (CRP/ 05).
2. Elaborar e tornar pública através do SPA, para efeito de abertura de vaga de estágio e seleção de estagiários, a caracterização e funcionamento de suas equipes (usuários, atendimentos, abordagem, supervisão, horário de supervisão), número de vagas e critérios de seleção.
3. Selecionar alunas/os, para comporem suas equipes de estagiários¹, com critérios estabelecidos e divulgados no Edital para Seleção de Estágio no SPA, de acordo com os critérios mínimos de seleção², elencados pela coordenação técnica do SPA, e de acordo com a demanda atual de atendimentos do SPA.
4. Entregar, dentro do prazo estabelecido, para a coordenação técnica do SPA, a lista dos estagiários selecionados.
5. Acompanhar a entrega dos Termos de Compromisso de Estágio (TCE), sempre com a assinatura da supervisão no campo “Local de Estágio” nas 3 vias do documento. Somente alunos com o TCE entregue poderão atender usuários.

¹ Cada equipe comporta 7 estagiários, com exceção das equipes de avaliação psicológica e neuropsicológica, que contam com 5 estagiários cada. Uma equipe equivale a 2 horas de supervisão.

² Critérios mínimos: desempenho em entrevista individual ou em grupo; disponibilidade para estar no horário de supervisão estabelecido pelo supervisor (2h), 2 h de atendimento e 1h de confecção de relatórios e estudos.

6. Acompanhar as atividades desenvolvidas pelo estagiário na sua área de acordo com o PPC.
7. Fortalecer o embasamento teórico na área de escolha do estagiário.
8. Supervisionar e orientar os estagiários em relação à rotina do SPA, às normas gerais e aos procedimentos.
9. Supervisionar e orientar os estagiários quanto à rotina, às normas gerais e aos procedimentos das instituições externas que se encontra vinculado.
10. Responsabilizar-se pela administração de sua(s) equipe(s) de estagiários, considerando necessidade de atendimento, registro dos casos, baixa dos casos já encerrados ou desistências etc.
11. Verificar a capacitação técnica de cada estagiário, supervisionando-os e responsabilizando-se diretamente pela aplicação adequada dos métodos e técnicas psicológicas e pelo respeito à ética profissional.
12. Supervisionar todos os casos que estejam sendo atendidos pelos estagiários sob sua supervisão, até o encerramento dos mesmos.
13. Acompanhar a atuação dos estagiários, orientando-os e alertando-os em relação às condutas profissionais e éticas.
14. Controlar o número de usuários³ que as/os estagiárias/os atendem.
15. Controlar o recebimento dos relatórios de atendimento dentro dos prazos e modelos estabelecidos.
16. Vistoriar e orientar todos os relatórios elaborados pelos estagiários e assiná-los para guarda no prontuário de cada usuário.
17. Validar, através de assinatura, ao final de cada semestre, todos os documentos referentes aos atendimentos.
18. Avaliar o estagiário dentro do prazo estabelecido pelo Centro Universitário.
19. Não permitir que prontuários saiam do SPA.
20. Avisar com antecedência aos estagiários, as ausências ou atrasos, exceto em casos especiais.

³ Visando otimizar as supervisões sugere-se que cada aluno atenda no máximo três (3) usuários. Antes de absorver novos casos é imprescindível ficar atento para: (1) casos dos alunos formandos; (2) casos encaminhados de outras abordagens; (3) entrevistas iniciais finalizadas e em andamento.

21. Orientar as apresentações de suas equipes visando participar das Jornadas do SPA.

5. SERVIÇOS OFERECIDOS

5.1. Os supervisores/ professores do SPA desenvolvem projetos destinados aos estagiários, alunos do Curso de Psicologia, visando oferecer à comunidade interna e externa:

I – Psicologia clínica: atendimentos psicológicos nas abordagens: Abordagem Centrada na Pessoa, Análise Transacional, Abordagem Gestáltica, Fenomenologia-existencial, Psicanálise, Terapia Cognitivo-Comportamental;

II - Psicologia Social do Trabalho e das Organizações

III - Orientação profissional e Projeto de Vida

IV - Análise Institucional e Clínica Transdisciplinar

V – Avaliação Psicológica

VI – Avaliação Neuropsicológica

VII – Projeto online e de extensão “Intervenção em Psicologia do Desenvolvimento e Psicologia Escolar em Tempos Críticos”

6. PÚBLICO ALVO

6.1. O público alvo do SPA é a população de baixa renda do entorno do Centro Universitário,

alunos e funcionários da Instituição. O SPA está localizado no Centro Universitário Celso Lisboa, Rua 24 de maio, 797 – Engenho Novo, em uma região conhecida como Grande Méier.

7. ATENDIMENTO

7.1. As pessoas interessadas devem preencher formulários online disponibilizados no perfil de Instagram do SPA @spacelsoliboia e pelos links dedicados:

- Inscrição em Avaliação Psicológica - <https://forms.gle/M7wTQgCDk3o29dNp6>

- Inscrição em Orientação Profissional e Projeto de Vida - <https://forms.gle/i4CE6wcqdg2VigCX8>
- Inscrição para atendimento psicológico em psicoterapia - <https://forms.gle/UnkjujXK4JTnaq6n9>

Em caso de dúvidas, as/os usuárias/os podem entrar em contato pelo telefone: (21) 3289.4793, enviar e-mail para spa@celsolisboa.edu.br ou comparecer no endereço anteriormente indicado.

8. NORMAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO DO SPA

1. Horário de atendimento de segunda à sexta feira das 8h00 às 12h00 e de 13h00 as 20h. Sábados de 9h as 12h.
2. O SPA é utilizado, prioritariamente, pelas equipes da graduação.
3. Os atendimentos duram até 50 minutos. As marcações de horários são realizadas a partir das 8h10. Durante a semana, o último horário da manhã é 11h. O primeiro horário da tarde as 13h00 e o último da noite, as 19h. No sábado, o último horário é 11h.
4. É cobrado um valor simbólico pelos atendimentos no SPA que varia entre cinco e trinta reais (R\$ 5,00 - R\$ 30,00). A negociação do valor com o usuário e sua forma de pagamento (diária, semanal ou mensal) é manejada pelo estagiário orientado pela supervisão. Ao fim da entrevista inicial, mediante acordo com o cliente de valor e periodicidade de pagamento, a/o estagiária/o precisa comunicar a Recepção do SPA o acordado com usuária/o para que sejam geradas as guias de pagamento. No período acordado com a/o usuária/o, a recepção irá entregar a quem está atendendo aquela pessoa o boleto referente aos atendimentos realizados. A/o estagiária/o irá entregar o boleto à/ao usuária/o e pedirá que este lhe traga comprovante de pagamento na próxima sessão.
5. É vedada a presença de pessoas não autorizadas no interior dos setores de atendimento.
6. **É vedada a utilização de máquinas fotográficas ou qualquer aparelho que faça a captura de imagens dos setores, de pacientes, das supervisões, exceto com autorização expressa e antecipada da coordenação técnica do SPA.**

7. Em todos os atendimentos os pacientes devem ser respeitados em sua individualidade e privacidade.
8. As ocorrências devem ser registradas em livro diário do respectivo Serviço.
9. O patrimônio da Instituição deve ser zelado pela equipe do SPA e seus usuários.
10. As dependências do SPA devem ser mantidas em perfeita ordem e condições de uso.
11. A equipe do SPA deve manter bom relacionamento interpessoal.
12. Todas as normas e rotinas estabelecidas nas “Normas e rotinas de trabalho no SPA”, abaixo, devem ser cumpridas.
13. Os casos omissos serão encaminhados para a coordenação técnica.
14. O atendimento realizado pelos alunos representa uma prestação de serviços psicológicos realizados para a comunidade. Para o bom andamento das atividades é necessário que todos colaborem no sentido de oferecer um serviço de qualidade, norteado pelos preceitos éticos que regem a atividade do psicólogo.

Da conduta do aluno/estagiário (em conformidade com o Código de Ética Profissional dos Psicólogos)

1. Guardar sigilo de tudo aquilo que ouvir, ver ou tomar conhecimento em decorrência dos seus atendimentos e de sua participação nos grupos de supervisão.
2. Manter estrita e rigorosa observância dos horários previstos para as atividades/atendimentos.
3. **Não realizar comentário informal ou fora do contexto da supervisão, acerca dos atendimentos.**
4. Manter uma conduta pessoal irrepreensível desde a entrada no SPA (uma vez que a sala de espera dos pacientes está localizada no térreo), dentro das dependências do Serviço e das instituições parceiras.
5. O contato com pacientes e instituições é realizado por meio do telefone disponível na clínica. Os contatos são somente para fins da prática profissional. **Caso a supervisão da/o estagiária/o autorize**, outras formas de contato podem ser utilizadas, como telefone da/o estagiária/o, whatsapp ou e-mail.
6. São consideradas faltas graves passíveis de sanções éticas: utilizar ou fornecer informações dos pacientes e instituições para fins particulares; comentar sobre

casos atendidos ou debatidos em supervisão fora do espaço de supervisão; fotografar e divulgar qualquer atividade vinculada ao atendimento de usuários e supervisão; levar para casa documentos do SPA, prontuários, fichas de atendimento.

Do uso do espaço físico do SPA

1. Todas as instalações são de uso exclusivo de usuários, estagiários e profissionais vinculados ao Serviço, não sendo permitido destiná-las a nenhuma outra finalidade que não aquelas previstas.
2. Ao entrar no SPA o aluno deve manter conduta discreta: não falar alto e não emitir comentários pessoais ou sobre os atendimentos.
3. A Sala de Recepção é de uso exclusivo dos usuários e de seus acompanhantes que aguardam atendimento. Não podem permanecer no local: alunos, supervisores/ professores ou pessoas estranhas aos serviços prestados. Só podem permanecer no local com autorização da Recepção do SPA e/ou coordenação técnica.
4. A Sala dos Estagiários é o local destinado para os estagiários aguardarem o atendimento.
5. Durante o horário do atendimento o estagiário pode aguardar o usuário na sala de atendimento. Caso a Sala de Estagiário esteja sem local para sentar, o estagiário deve aguardar o horário de atendimento em outro local do Centro Universitário. O estagiário não pode aguardar o atendimento na sala de Recepção ou nos corredores do SPA.
6. Em caso de falta justificada ou atraso do usuário, este deve acionar a Recepção do SPA, que reportará para o estagiário o ocorrido. Caso o usuário entre em contato primeiramente com o estagiário, este deve reportar tal fato para a Recepção.
7. Em caso de falta ou atraso do usuário, não comunicada, o estagiário deve manter-se na sala de atendimento, não ocupando a Sala dos Estagiários e cumprir as orientações de seu supervisor.

**ADENDO AO MANUAL DO ESTAGIÁRIO COM ORIENTAÇÕES SOBRE
ADEQUAÇÕES DO SPA EM FUNÇÃO DA SITUAÇÃO DE PANDEMIA –
2021.2 (agosto a dezembro/2021)**

1. Espaço Físico do SPA

O SPA segue funcionando nos horários indicados no Manual do Estagiário.

Neste semestre, a recepção do SPA não está mais localizada na sala do SPA, mas sim no espaço físico da Clínica Escola.

Utilizaremos para os atendimentos as salas 402, 403, 404, 405 e 406 do Bloco D bem como salas específicas alocadas pontualmente para os eventuais atendimentos online.

2. TCE 2021.2

Só serão permitidas iniciar as atividades de estágio aqueles que tiverem feito a entrega do TCE devidamente assinado por si próprio e pela/o supervisora/or.

O TCE deve ser emitido sempre via Portal do Aluno. As informações para preenchimento neste período de 2021.2 são:

CNPJ da Celso: 34.354.282/0001-47

Representante do Local de Estágio: Rodolfo Souza - Cargo: Coordenador do SPA

Supervisor do Local de Estágio: nome da/o supervisora/or da pessoa - Cargo: Supervisor - Psicóloga/o CRP xx/xxxxxx

Período de vigência do Estágio: Início - 23/08/2021 (se der problema no sistema, pode inserir 24, 25, 26 ou 27 também) / Término - 22/12/2021 (Se der erro, pode inserir 20 ou 21 também)

Dias: inserir dia e horário da supervisão (ex.: QUI 18:00-20:00 com 15 minutos de intervalo). Se der algum problema com conflito de horário no sistema, pode indicar outro horário próximo ao de supervisão até que o sistema aceite e sempre totalizando 2h.

Se a/o estagiária/o for entregar o TCE impresso, deverá:

- 1- Imprimir o TCE devidamente preenchido com as informações acima;
- 2- Assinar as 3 vias;

- 3- Levar para a supervisora ou supervisor assinar
- 4- Entregar na Clínica Escola dentro do horário de funcionamento para que seja assinado pela coordenação do SPA. Os TCEs serão assinados sempre às quartas-feiras de manhã;
- 5- Ir ao SPA após a próxima quarta-feira em relação à data de entrega e retirar as duas vias da/o estagiária/o.

Se a/o estagiária/o for entregar o TCE online, deverá:

- 1- Preencher o TCE devidamente com as informações acima;
- 2- Assinar digitalmente (inserir assinatura e não simplesmente digitar o nome. Ou seja, é preciso digitalizar sua assinatura manual e inserir a imagem dela no campo correto no documento) e salvar;
- 3- Encaminhar o TCE já assinado para o e-mail da/o supervisora/or;
- 4- A/o supervisora/or, após ter assinado o documento, irá encaminhá-lo para o email do spa (spa@celsolisboa.edu.br)

3. Agendamento do atendimento

Cada supervisora/or tem acesso a uma planilha de Excel online com todos os casos que estão na equipe, sejam casos que já estão em atendimento ou as novas fichas de inscrição de usuários. A supervisão irá apontar os casos para cada estagiária/o e este deverá proceder com o devido agendamento do cliente.

Caso a orientação da supervisão seja que o primeiro contato com o cliente seja feito a partir do telefone do SPA, a/o estagiária/o deverá ir até a Clínica Escola, telefonar para o usuário do serviço e já realizar ali, junto às recepcionistas, o agendamento da sala no horário acordado com o cliente.

Caso a orientação da supervisão permita que a/o estagiária/o utilize o telefone pessoal, whatsapp ou e-mail para contactar o cliente, deve-se contactar o usuário do serviço, confirmar a disponibilidade de horário da pessoa e **telefonar para o SPA (tel 3289-4793)** e fazer o agendamento, dando retorno ao cliente sobre o horário marcado.

Caso haja alguma necessidade de reagendamento ou desmarcação, é necessário telefonar para o SPA para informar à recepção sobre a alteração, liberando o horário para outro atendimento.

4. Uso das salas de atendimento

No horário previamente agendado, a/o estagiária/o deve se dirigir à Clínica Escola, onde irá retirar o *face shield* para uso durante o atendimento e a chave da sala onde será realizada a sessão. A/o estagiária/o irá aguardar na área externa em frente à Clínica Escola pela chegada do cliente e seguir com o mesmo para a sala de atendimento.

Um dos dois elevadores do bloco D estará sempre em funcionamento. É interessante que a/o estagiária/o verifique antes, para se direcionar com o cliente para o elevador em funcionamento.

Ao chegar na sala, verifique se a janela está aberta, ligue o ar condicionado e escolha uma das posições de atendimento para se sentar com o cliente. Cada sala tem diversas posições de atendimento, que são pequenos agrupamentos de 3 cadeiras. Uma cadeira é para o cliente, uma para a/o estagiária/o e outra para apoiarem materiais e pertences. Cada posição tem nela um porta-copos que é verde um lado e vermelho do outro. Só se deve utilizar posições que estejam com o verde para cima.

A/o estagiária/o deve borrifar álcool líquido nas cadeiras que irão utilizar, secar com papel toalha e convidar o cliente a se sentar. Ao fim do atendimento, que deve durar até 50 minutos, deve novamente higienizar as cadeiras e virar o porta-copos para a posição vermelha. Desligar o ar condicionado, apagar a luz, trancar a sala e entregar a chave na Clínica Escola. Só não será necessário entregar as chaves e desligar ar e luz se já houver algum/a colega aguardando com cliente para atender naquele mesmo espaço. É **IMPORTANTE LEMBRAR QUE NUNCA SE DEVE UTILIZAR POSIÇÕES COM O PORTA-COPOS VIRADO PARA O LADO VERMELHO**. Mesmo que sempre estejamos higienizando o espaço, isso aumenta nossa segurança e de nosso cliente.

5. Cuidados para o atendimento online na Celso

A psicoterapia ou qualquer acompanhamento psicológico mais prolongado só pode ser realizado de forma remota estando a/o estagiária/o nas dependências do SPA.

Caso um dos clientes da equipe precise de atendimento remoto, no momento do agendamento com o SPA a/o estagiária/o deverá sinalizar que precisa de sala para atendimento online. As salas para atendimento online não serão as mesas utilizadas para os atendimentos presenciais.

É necessário solicitar horário para atendimento online com pelo menos 2 dias de antecedência. Por exemplo, se estou ligando segunda para o cliente e ele pode ser atendido na terça, só poderemos agendar para a terça da próxima semana.

Deve-se aguardar a confirmação, pela recepção do SPA, da liberação de sala para atendimento online antes de confirmar dia e horário para o cliente. Mediante contato da recepcionista do SPA com a/o estagiária/o informando que a sala já foi liberada, a/o estagiária/o deve contactar o cliente confirmando dia e horário.

No dia e horário agendados, a/o estagiária/o deve ir ao SPA retirar a chave da sala onde fará atendimento online, se encaminhar para a sala, ligar computador, fone e câmera. Os atendimentos deverão ser realizados pela plataforma Google Meets, que pode ser acessada com qualquer e-mail Gmail da/o estagiária/o. Além de segura, a plataforma é gratuita e não requer instalação prévia de recursos no computador. Ao abrir a sala, um link é gerado. A/o estagiária/o deve enviar o link para o cliente para que ele/ela possa acessar a sessão.

É dever da/o estagiária/o prezar pelo sigilo do atendimento, realizando a sessão em espaço fechado e utilizando fone de ouvido. Caso, ao chegar na sala disponibilizada, a/o estagiária/o perceber que ela não é adequada à realização de um atendimento psicológico, o fato deve ser imediatamente informado à recepção do SPA, supervisão da/o estagiária/o e coordenação do SPA. O atendimento poderá ser reagendado neste caso.

Deve-se também lembrar ao cliente na primeira sessão que ele também deve cuidar para que sua sessão ocorra em sigilo, verificando se a pessoa está em espaço seguro, fechado e usando fone de ouvido.

6. Registro dos atendimentos

Cada supervisão irá combinar com as/os estagiárias/os a melhor forma de registro dos atendimentos. Os prontuários e fichas dos clientes nunca devem sair da Clínica Escola/SPA. Semanalmente, a/o estagiária/o deverá entregar para a recepcionista do SPA o relatório do último atendimento devidamente preenchido e assinado pelo aluno e pela supervisão. As assinaturas podem ser digitais.

7. Cuidados para o atendimento online em casa

Alguns atendimentos online podem ser realizados desde a casa da/o estagiária/o. São os casos dos projetos autorizados a realizarem atendimentos remoto a partir de casa.

Nestes casos, é dever da/o estagiária/o prezar pelo sigilo do atendimento, realizando a sessão em espaço fechado e utilizando fone de ouvido. Deve-se também lembrar ao cliente na primeira sessão que ele também deve cuidar para que sua sessão

ocorra em sigilo, verificando se a pessoa está em espaço seguro, fechado e usando fone de ouvido.

8. Contatos do SPA

O telefone do SPA é 3289-4793.

O e-mail da Coordenação do SPA é spa@celsolisboa.edu.br

Há um WhatsApp para contato com a Coordenação. Telefone: 21 981493605

Contatos realizados por outros meios sobre os processos administrativos do SPA não serão respondidos.

Os horários de atendimento da Coordenação do SPA são:

3ª - 8h às 9h (online)

4ª - 9h às 12h (presencial)

6ª - 8h às 9h (online)