



UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO CEARÁ



# FORMULÁRIO DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS

Serviço de  
Atendimento  
Psicológico Clínico

10/07/2023

## 1. FORMULÁRIO DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS

DADOS DO PROCESSO
<b>ID:</b> CAMPCRATEUS_01_v1
<b>UNIDADE:</b> Campus de Crateús
<b>NOME:</b> Serviço de Atendimento Psicológico Clínico
<b>OBJETIVO:</b> Contribuir para a melhoria da qualidade de vida e bem-estar psicológico dos estudantes do Campus.
<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS RELACIONADOS:</b> <b>Objetivo estratégico 11(PDI):</b> Contribuir para as condições necessárias à inclusão, à permanência e ao desenvolvimento dos discentes visando a uma formação de excelência; <b>Objetivo Estratégico 12 (PDI):</b> Promover a valorização da vida por meio da implementação de políticas institucionais voltadas à saúde da comunidade universitária.
<b>CLIENTE</b> (público-alvo): Discentes do Campus de Crateús
<b>GERENTE:</b> Psicólogo do campus
DETALHES DO PROCESSO
<b>LEGISLAÇÃO CORRELATA</b> (se houver): Código de ética profissional do psicólogo; RESOLUÇÃO No 13, DE 15 DE JUNHO DE 2022 (Dispõe sobre diretrizes e deveres para o exercício da psicoterapia por psicóloga e por psicólogo.)
<b>DOCUMENTOS:</b> Encaminhamento ao CAPS
<b>GATILHO</b> (evento que inicia o processo): Necessidade de atendimento psicológico clínico
<b>SAÍDA</b> (evento que encerra o processo): <ol style="list-style-type: none"><li><b>Atendimento cancelado</b> por motivo de não comparecimento do(a) aluno(a)</li><li><b>Encaminhamento ao CAPS</b> (Acompanhamento pelo CAPS)</li><li><b>Agendamento do retorno</b> (Continuidade do acompanhamento pelo profissional da Instituição)</li><li><b>Conclusão do atendimento</b> (Não há mais a necessidade de acompanhamento clínico)</li><li><b>Encaminhamento ao Psicólogo Educacional</b> (Identificada necessidade de acompanhamento com psicólogo educacional)</li></ol>
<b>SISTEMAS:</b> AGENDE; Whereby (plataforma de atendimento on-line)
<b>INDICADORES</b> (indicadores para a medição do processo): <ol style="list-style-type: none"><li>% nº de atendimentos realizados/ atendimentos agendados</li><li>Taxa de atendimentos concluídos.</li><li>Quantidade de atendimentos por gênero e por curso, que pode ser mensurado através do sistema Agende.</li><li>Quantidade de demandas mais presentes no atendimento do serviço.</li></ol>
<b>OUTRAS INFORMAÇÕES IMPORTANTES:</b>
CONTROLE DE VERSÕES

<b>ALTERAÇÕES DA VERSÃO:</b>
<b>AUTOR(ES):</b> Psicólogo Eduardo Mendes Medeiros
<b>DATA:</b> 13/06/2023

## 2. SEQUENCIAMENTO DAS ATIVIDADES

PROCESSO PRINCIPAL			
Nº	ATIVIDADE	SETOR	DESCRIÇÃO
1	AGENDAR atendimento psicológico	Aluno(a)	O(A) aluno(a) realiza a solicitação de atendimento através do sistema Agende. Caso haja a necessidade de atendimento online, o aluno pode justificar, via e-mail do serviço de psicologia, a necessidade por essa modalidade de atendimento. O e-mail também é utilizado para agendamentos quando o sistema Agende estiver indisponível.
2	VERIFICAR as novas solicitações	Psicólogo	O psicólogo deve acessar o sistema Agende, diariamente, e verificar se há alguma solicitação de atendimento. Essa verificação diária também é realizada no e-mail do serviço de psicologia. O Psicólogo verifica se há possibilidade de atendimento. Se sim, confirma o atendimento. Caso contrário, solicita que a data seja remarcada.
3	REMARCAR atendimento	Psicólogo/aluno	O aluno e o psicólogo negociam uma data viável para ambos. Nesse caso o próprio psicólogo pode remarcar no sistema Agende.
4	4. CONFIRMAR atendimento	Psicólogo	O psicólogo confirma o agendamento no sistema Agende e o aluno recebe a notificação de confirmação automática por e-mail.
5	ENCAMINHAR orientações de atendimento	Psicólogo	Enviar, via e-mail, as orientações de atendimento. Quando há a necessidade de atendimento on-line é encaminhado o link de acesso à plataforma.
6	VERIFICAR as orientações de atendimento	Aluno(a)	Verificar as orientações recebidas. Caso o aluno tenha justificado a necessidade de atendimento online, recebe o link de acesso à plataforma.
7	ACESSAR plataforma	Aluno/Psicólogo	Minutos antes do atendimento o Psicólogo acessa a plataforma whereby, no caso de atendimento online, para aguardar o(a) aluno(a) (tolerância de 15 min).

8	COMPARECER à sala de atendimento	Aluno/Psicólogo	Comparecer à sala de atendimento para preparar a sala e aguardar o(a) aluno(a). (tolerância de 15 min).
9	REALIZAR atendimento	Psicólogo/aluno(a)	Caso o(a) aluno(a) compareça, o psicólogo realiza o atendimento e dá os encaminhamentos necessários.
10	REGISTRAR ausência	Psicólogo	Caso o(a) aluno(a) não compareça ao atendimento no dia e horário reservados, o psicólogo registra a ausência do aluno no sistema Agende e cancela o atendimento.
11	ENCAMINHAR ao CAPS	Psicólogo	Caso haja necessidade de atendimento externo, encaminha-se ao CAPS. É entregue, ao aluno, um encaminhamento do Psicólogo da Instituição destinado ao CAPS. Quando o atendimento tiver sido na modalidade on-line o aluno recebe em seu e-mail o referido documento.
12	AGENDAR retorno	Psicólogo/Aluno	Verificada a necessidade de dar continuidade ao acompanhamento na própria Instituição, o psicólogo define com o (a) aluno(a) o dia e horário do próximo atendimento e realiza o agendamento no sistema Agende.
13	ENCAMINHAR para psicólogo educacional	Psicólogo	Quando é verificada a necessidade de acompanhamento com psicólogo educacional, o psicólogo clínico fornece as orientações ao aluno para que realize o agendamento ou o encaminha diretamente ao psicólogo educacional da Instituição.

### 3. DEFINIÇÕES DAS SIGLAS

SIGLA	DEFINIÇÃO
<b>DAE</b>	Divisão de Acompanhamento Educacional
<b>CAPS</b>	Centro de Atenção Psicossocial