



UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE
UNIDADE ACADÊMICA DE PSICOLOGIA
CURSO DE GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA

JOSÉ PATRÍCIO DA SILVA FILHO

**CARACTERIZAÇÃO DOS ENCERRAMENTOS DOS ATENDIMENTOS
REALIZADOS NO SERVIÇO ESCOLA DE PSICOLOGIA DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DE CAMPINA GRANDE**

CAMPINA GRANDE

2018

JOSÉ PATRÍCIO DA SILVA FILHO

**CARACTERIZAÇÃO DOS ENCERRAMENTOS DOS ATENDIMENTOS
REALIZADOS NO SERVIÇO ESCOLA DE PSICOLOGIA DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DE CAMPINA GRANDE**

Trabalho apresentado à Unidade Acadêmica de Psicologia, em cumprimento às exigências para obtenção do título de Bacharel em Psicologia da Universidade Federal de Campina Grande – UFCG

Orientadora: Virginia Teles Carneiro.

CAMPINA GRANDE

2018

**Ficha Catalográfica elaborada pela Biblioteca Setorial Tereza Brasileiro
Silva, CCBS/UFCG**

S237s

Silva Filho, José Patrício da.

Caracterização dos encerramentos dos atendimentos realizados no serviço escola de psicologia da universidade federal de campina grande / José Patrício da Silva Filho. – Campina Grande: o autor, 2018.

29 f. il.: Color

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Psicologia) -
Universidade Federal de Campina Grande, Centro de Ciências Biológicas e da
Saúde.

Referências.

Orientadora: Prof.^a Virgínia Teles Carneiro, Dra.

I. Formação do psicólogo. 2. Psicologia clínica. 3. Perfil. 4. Encerramentos.
I Autor. II. Carneiro, Virgínia Teles (Orientador). III. Título.

BSTBS/CCBS/UFCG

CDU 159.964.2:378.174.091.33-027.22 (813.3)

**Responsabilidade técnica - catalogação:
Jônatas Souza de Abreu, M Sc. CRB-4/1823**

JOSÉ PATRÍCIO DA SILVA FILHO

**CARACTERIZAÇÃO DOS ENCERRAMENTOS DOS ATENDIMENTOS
REALIZADOS NO SERVIÇO ESCOLA DE PSICOLOGIA DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DE CAMPINA GRANDE**

APROVADO EM: 28 / 11 / 2018

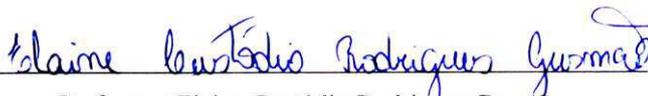
BANCA EXAMINADORA



Professora Virginia Teles Carneiro
Orientadora



Professor Flávio Lúcio Almeida Lima
Examinador



Professora Elaine Custódio Rodrigues Gusmão
Examinador

Dedico este trabalho à nossa sociedade, afinal,
é ela que exige que eu tenha que fazê-lo.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, a Deus, digno de toda Honra e de toda Glória, a Ele todas as coisas. E mesmo em meio a tantas dificuldades e tantas lutas durante a graduação, Ele sempre providenciou tudo para que eu pudesse ir adiante, mesmo que nem sempre houvesse motivação ou ânimo para isso.

Em segundo, quero agradecer a Lorrane, que me acompanhou em todos os momentos, sem exceção, onde me apoiou, me ajudou, me instruiu, me auxiliou, me ensinou, me ouviu, algumas vezes me carregou, outras me empurrou, me orientou, persistiu, insistiu, e sem a qual, com absoluta certeza, eu jamais teria chegado até aqui. Sua paciência, amor e cuidado foram essenciais para que eu pudesse concluir esta etapa e pudesse ser a pessoa que sou hoje.

Em terceiro, à minha mamis, que me apoia do jeito todo especial dela, e que me deu condições para que eu estivesse aqui, em todos os sentidos. Sem ela, nada disso seria possível. Foi ela que muitas vezes acalmou minhas tempestades e disse que tudo ia passar. Isso foi indispensável.

À Paula, minha irmã, que me acompanhou e mesmo na distancia, esteve presente, como companheira constante, e amiga muito importante durante todo o processo da graduação.

Gratidão mais que especial, a minha orientadora, chefe, supervisora top, que corajosamente topou esta empreitada, e que me compreendeu, entendeu, e esteve sempre presente. Agradeço a Deus por ter me dado a oportunidade de conhece-la, e de ter compartilhado de tantos momentos da graduação juntos. Jamais vou esquece-la.

Aos amigos que me aturaram e suportaram na caminhada durante o curso junto comigo; aos que passaram pelo caminho, fosse numa disciplina, ou durante o curso inteiro.

Aos professores, de maneira geral, sem exceções. Cada um, de um jeito particular, ensinou e ensina algo para nós todos os dias. Seja com coisas boas ou não tão boas.

“Cada ser humano deixa algo em nossa vida. Sempre. Sejam coisas boas ou ruins, sejam grandes ou pequenas. Nos ensina um pouco sobre o que devemos fazer, ou nos ensina sobre o que não devemos fazer.” (Gilvanice Maria)

Obrigado, Gil.

RESUMO

O presente estudo objetiva caracterizar o perfil dos encerramentos dos atendimentos realizados no Serviço-Escola da Universidade Federal de Campina Grande – Campus I. A avaliação deste contexto tem como objetivo traçar perfis e caracterizar como têm se dado esses encerramentos, as motivações que tem levado ao fim do atendimento dos usuários, que possuem profundo significado para os sujeitos envolvidos no contexto da clínica psicológica. A pesquisa se deu por meio do levantamento e análise das variáveis contidas nas fichas de triagem e de encerramento arquivadas no acervo documental da instituição, no período de novembro de 2014 (início de funcionamento do Serviço) a dezembro de 2017 (fim do período letivo 2017.2). O resultado obtido aponta para um alto índice de pessoas que realiza o processo de triagem, porém que não entra em processo de terapia no serviço. Além disso, a grande maioria dos encerramentos dos atendimentos no Serviço-Escola da UFCG são oriundos da desistência dos usuários, que difere do encerramento por faltas não justificadas. Em 40% dos casos encerrados no período de 2014 até o fim do período letivo de 2017.2, os usuários do serviço informaram que não iriam mais comparecer a terapia, que ainda não havia sido dada como encerrada. A pesquisa demonstrou que, o índice de desistência por parte do usuário do Serviço-Escola da UFCG é elevado. Embora isso implique numa problemática, este índice pode ser reduzido. Estudos sobre a temática são necessários para promover continuamente melhor adequação dos serviços propiciando ampliação dos conhecimentos e das necessidades e contribuir para maior inserção social da Psicologia, além de contribuir para a formação dos universitários.

Palavras-chave: Formação do psicólogo. Psicologia clínica. Perfil. Encerramentos.

ABSTRACT

The objective of this study is to characterize the profile of the closures of the services rendered at the Federal University of Campina Grande - Campus I. The objective of this study is to draw profiles and characterize how these closures have occurred, the motivations that have led to the end users, which have deep meaning for the subjects involved in the context of the psychological clinic. The research was carried out by means of the survey and analysis of the variables contained in the screening and closure sheets filed in the documentary collection of the institution, in the period from November 2014 (beginning of operation of the Service) to December 2017 (end of the 2017.2 school year). The result obtained points to a high rate of people who carry out the screening process, but who do not enter the therapy process in the service. In addition, the vast majority of terminations at the UFCG School Service come from user withdrawal, which differs from termination due to unjustified absences. In 40% of the cases concluded in the period from 2014 to the end of the academic year 2017.2, service users reported that they would no longer attend the therapy, which had not yet been closed. The research has shown that the UFCG Service-School dropout rate is high. Although this implies a problem, this index can be reduced. Studies on the subject are necessary to continuously promote a better adaptation of services by increasing knowledge and needs and contributing to a greater social insertion of Psychology, besides contributing to the training of university students.

Keywords: Psychologist training. Clinical psychology. Profile. Closures.

Sumário

1 Introdução.....	10
2 Método.....	11
3 Resultados e discussão.....	14
4 Considerações Finais.....	27
Referências.....	29

1 INTRODUÇÃO

Desde a década de 70, o tema da formação em Psicologia tem sido objeto de estudos e debates. Incorporada na formação de outros profissionais, a Psicologia não teve, inicialmente, um caráter profissionalizante. A disciplina de Psicologia era considerada um conhecimento relevante, um elemento acessório ou complementar à formação de diversos profissionais afins (ROSAS; ROSAS; XAVIER, 1988) e ainda não gozava de autonomia no meio acadêmico para oferecer um curso superior independente. Com a formação dos denominados especialistas em Psicologia, por volta da década de 40, iniciou-se oficialmente o exercício dessa profissão (PEREIRA; PEREIRA NETO, 2003), sendo uma profissão relativamente nova, apesar de seu passado longo.

De igual forma os Serviços-Escola são uma prática recente, datando o início de atuação deste modelo em 1962 (MELO-SILVA; SANTOS; SIMON, 2005b). Tendo como objetivo principal atender à necessidade de formação nos cursos de Psicologia, os serviços-escola têm auxiliado os estudantes de Psicologia a aplicar, na prática, as técnicas psicológicas aprendidas nas aulas teóricas. Ao mesmo tempo, possuem um papel social importante, possibilitando à população e à comunidade onde estão inseridos um atendimento psicológico que, de outro modo, poderia ser inacessível (PERES; SANTOS; COELHO, 2003).

A rotina de um Serviço-Escola é complexa e envolve diversos segmentos e atividades diferentes. O serviço de Psicologia da Clínica-Escola da UFCG oferece atendimentos individuais e grupais gratuitos para toda a comunidade, onde os estagiários realizam a triagem dos possíveis novos usuários, avaliam junto ao supervisor as triagens realizadas e oferecem o acompanhamento psicológico para estes novos usuários de acordo com a demanda e a urgência do atendimento.

O serviço tem o objetivo de propiciar a vivência da prática da Psicologia Clínica fundamentada pela orientação da abordagem teórico-metodológica na qual o estagiário está afiliado, de modo a aplicar e ampliar os conhecimentos adquiridos durante a formação teórica do estudante até o momento.

O presente estudo tem como tema principal a avaliação e caracterização das circunstâncias dos encerramentos dos atendimentos realizados pelos estagiários do Serviço-Escola da UFCG, bem como de suas características e suas variáveis.

Martins e Júnior (2001) já evidenciaram que existe um número consideravelmente alto de desistências e evasão do processo psicoterapêutico, logo após poucos atendimentos.

Realidades como essa têm sido observadas em Serviços-Escola, não sendo diferente para com o serviço da UFCG. Tomando como ponto inicial esta problemática é que este estudo foi elaborado. Considera-se importante avaliar este contexto, de forma a traçar perfis e caracterizar como têm se dado esses encerramentos, que possuem profundo significado para os sujeitos envolvidos no contexto da clínica psicológica.

Estudos sobre a temática são necessários para promover continuamente melhor adequação dos serviços (ANCONA-LOPEZ, 1995a), propiciando ampliação dos conhecimentos e das necessidades específicas do serviço, visando adequar à atuação profissional oferecida, orientar a implantação de novas atividades, acompanhar a evolução do funcionamento de serviços diversos e contribuir para maior inserção social da Psicologia, além de contribuir para a formação dos universitários. Essas características, para Ancona-Lopez (1995a), são inerentes à própria função dupla do serviço-escola: oferecer condição de treinamento clínico para os alunos e prestar serviço psicológico à comunidade. Desta forma, os estudos relativos a essa prática devem verificar não apenas se o atendimento corresponde às expectativas dos pacientes, mas também se oferece oportunidade para a formação adequada dos profissionais (GORAYEB; COLARES; BESSA, 1992).

Diante desse contexto, a pesquisa justifica-se pela relevância de atentar-se para as pessoas que buscam por esse serviço na UFCG, e quais os motivos dos encerramentos desses atendimentos. Através desta, buscamos: caracterizar as circunstâncias de encerramento dos atendimentos realizados pelos estagiários de Psicologia no Serviço-Escola da Universidade Federal de Campina Grande e suas variáveis; quantificar e categorizar estes encerramentos; bem como obter elementos de identificação da evasão; identificar o número de atendimentos encerrados em virtude de “alta”; Identificar a quantidade média de sessões realizadas em atendimentos encerrados; e identificar a quantidade média de faltas dos usuários.

2 MÉTODO

2.1 TIPO DE ABORDAGEM

Como procedimento padrão, para cada atendimento realizado dentro do Serviço-Escola da Universidade Federal de Campina Grande é realizado o preenchimento de: ficha de triagem (contendo dados pessoais gerais, dados sociodemográficos, de contato, entre outros),

Termo de Consentimento Livre Esclarecido do usuário (para pesquisas, de caráter não obrigatório), além de ficha de evolução (contendo anotações gerais dos estagiários do serviço sobre os atendimentos realizados com os usuários), e a ficha de encerramento de atendimento.

A ficha de encerramento de atendimento possui todos os dados relativos ao encerramento do atendimento do usuário, como data de início do atendimento, quantas sessões de atendimento foram realizadas, data de término do atendimento, motivos gerais de encerramento do atendimento, além de observações realizadas pelos estagiários responsáveis pelos atendimentos, com orientação e assinatura dos professores supervisores.

Para obtenção de dados que visam atingir os objetivos da pesquisa, tais informações são de suma importância, e através destas pôde-se chegar à classificação e descrição das variáveis propostas nos objetivos. Buscando um panorama geral de todo o alvo da pesquisa, utilizou-se, portanto, de uma análise documental do tipo descritivo e analítico, com abordagem quantitativa, para interpretação dos dados e informações advindas das fichas de triagens e fichas de encerramento, mantidas em arquivo no Serviço-Escola de Psicologia da UFCG. Além disso, através desta abordagem, visou-se obter respostas precisas, expondo a menos riscos os sujeitos envolvidos na pesquisa, e uma maior objetividade na avaliação dos documentos.

2.2 LOCAL DA PESQUISA

O estudo foi realizado no Serviço Escola de Psicologia do Centro de Ciências Biológicas e da Saúde da UFCG– Campus I, no período de maio a julho de 2018. O local foi escolhido por ser caracterizado pelo atendimento psicológico aberto a comunidade, incluindo a classe estudantil. Além disso, por ser um meio propício para estudo, pesquisa e aprendizagem dos alunos no que concerne ao seu crescimento acadêmico e profissional.

2.3 DOCUMENTOS UTILIZADOS

Fichas de triagem arquivadas desde a inauguração do Serviço, que abrange o período de 2014 a 2017, e fichas de encerramento dos atendimentos realizados no Serviço até o final do período letivo 2017.2. O levantamento realizado durante esta pesquisa nos apontou 761 fichas de encerramento no total. Para a realização da presente pesquisa serão utilizadas apenas as fichas dos usuários classificados como maiores de 18 anos.

2.4 CRITÉRIOS DE INCLUSÃO E EXCLUSÃO

2.4.1 Critérios de inclusão:

- Fichas de triagem com informações com idade igual ou superior a 18 anos;
- Fichas que contemplem todas as informações necessárias para a pesquisa;
- Fichas de triagem acompanhadas de ficha de encerramento de atendimento.

2.4.2 Critério de exclusão:

- Fichas de triagem danificadas, dificultando o acesso às informações verídicas contidas;
- Fichas com informações imprecisas ou de difícil identificação e/ou classificação, rasuras, e/ou outros que impossibilitem sua classificação dentro da pesquisa;
- Fichas de atendimentos realizados a pessoas menores de 18 anos;

2.5 CONSIDERAÇÕES ÉTICAS

Após a elaboração do projeto, o mesmo foi apresentado ao Comitê de Ética e Pesquisa da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG) para emissão de parecer sobre a operacionalização do estudo. A pesquisa foi autorizada pelo Comitê de Ética, em consonância com a Resolução do CNS N° 466, de 12 de dezembro de 2012, obtendo número CAAE 88743218.0.0000.5182.

2.6 PROCESSAMENTO E ANÁLISE DO MATERIAL EMPÍRICO

A técnica de análise utilizada foi a Pesquisa Documental, onde se interpretou materiais ainda não analisados, pois até o presente momento nenhuma pesquisa documental foi realizada a partir do material de encerramento dos atendimentos arquivado no Serviço de Psicologia da UFCG.

Com o objetivo de caracterizar os resultados, utilizou-se a estatística descritiva, numérica. A caracterização dos atendimentos realizados feita a partir das seguintes variáveis:

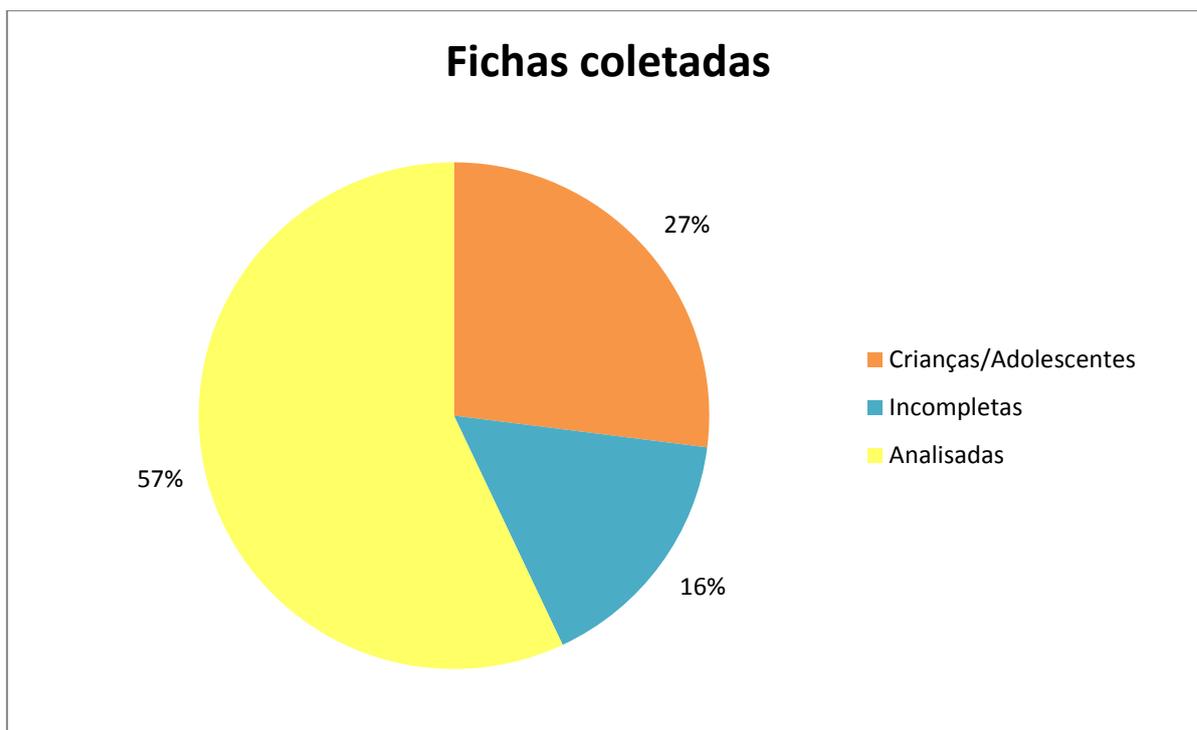
sexo, idade, estado civil, renda familiar, local de moradia, se a busca por atendimento espontânea ou por encaminhamento, e motivo da consulta (queixa inicial). Para caracterização dos encerramentos foram analisados: número de sessões realizadas, número de faltas do usuário, e motivo do encerramento. Para identificação das principais queixas iniciais e dos motivos de encerramento, foi necessário realizar uma categorização das informações encontradas nas fichas. Para isso, utilizou-se da literatura no que concerne às queixas mais comuns, a partir de pesquisas já publicadas em relação a outros Serviços Escola no país (PORTO; VALENTE; ROSA, 2014).

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Após levantamento e análise das fichas arquivadas no Serviço-Escola da UFCG, foi possível verificar um total de 761 fichas de encerramento (100%) dos atendimentos realizados no período de 2014, quando o serviço foi inaugurado, até o fim do período letivo 2017.2.

O Serviço-Escola da UFCG atende pessoas de diversas faixas etárias, porém, delimitou-se o presente estudo ao público maior de idade (18 anos) e, desta forma, identificou-se uma amostra de 202 fichas (27%) pertencentes a crianças e adolescentes, as quais não fizeram parte dos resultados do mesmo. Além disso, levando em consideração a carência de registros adequados das instituições de serviço clínico em Psicologia em geral como um obstáculo na realização de estudos e pesquisas em meio à falta de dados (CAMPEZATTO; NUNES, 2007), a amostra resultou num total de 125 fichas (16%) consideradas incompletas, que careciam de informações necessárias para o estudo. Dentre as quais, podemos citar a falta de ficha de triagem; ou falta de ficha de encerramento; ou informações imprecisas ou rasuradas (como número de sessões, número de faltas ou similares). Dito isto, das 761 fichas arquivadas no Serviço-Escola da UFCG, seguindo os critérios estabelecidos para o presente estudo, apenas 434 fichas (57%) obedeceram aos critérios de inclusão e puderam ser analisadas e compor seus resultados (Gráfico 1).

Gráfico 1. Referente às fichas coletadas

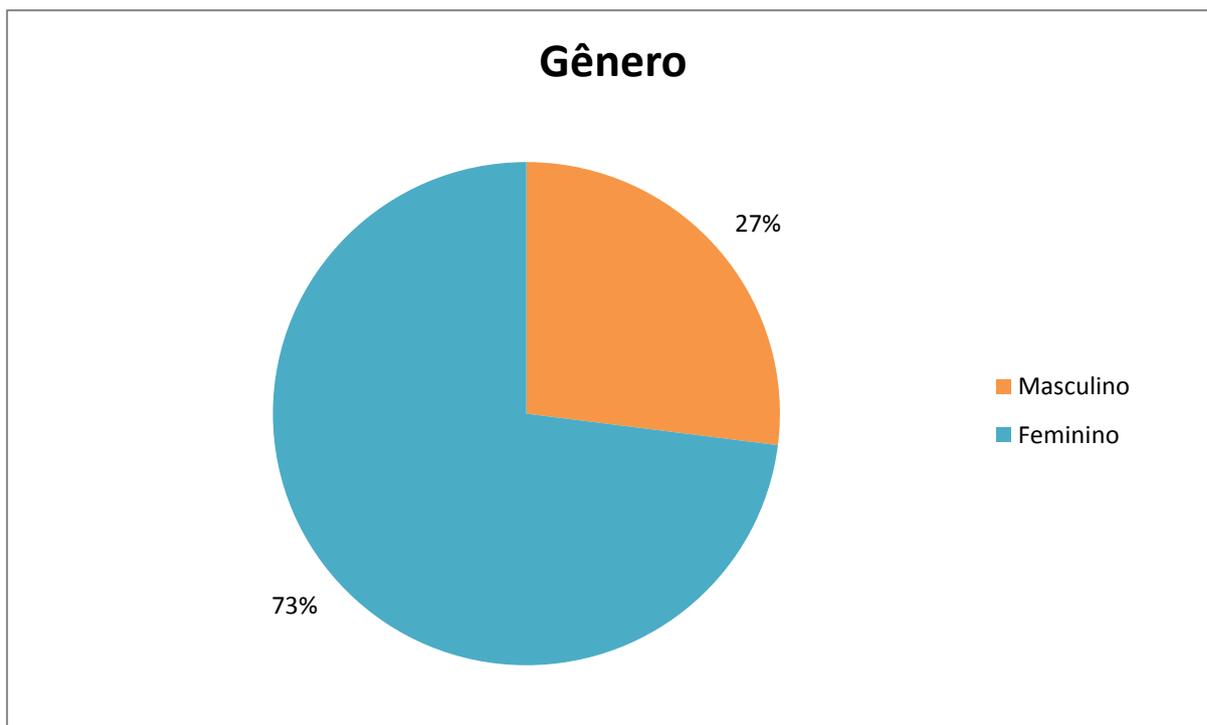


Fonte: Elaboração própria (2018)

Analisadas e categorizadas as 434 fichas contempladas pelos critérios de inclusão, a primeira variável que aparece é a de gênero, que apontou o resultado de 118 atendimentos realizados com pessoas declaradas homens (27% do público) e 316 atendimentos realizados com pessoas declaradas mulheres (73%) (Gráfico 2).

Tal resultado nos mostra que, dentro da realidade do Serviço-Escola na UFCG, o público que procura o serviço é majoritariamente feminino. Além disso, estudos em saúde mental e discurso de gênero observam uma supervalorização da saúde física dos homens, em detrimento dos aspectos psicossociais e subjetivos que envolvem a saúde e este resultado é mais um demonstrativo de tal realidade. Contudo, os estudos também revelam alguns avanços na forma como o homem tem percebido os seus cuidados de saúde. Assim, têm-se notado que velhas representações convivem lado a lado com novas representações de masculinidades, denunciando o caráter complexo, multifacetado e híbrido do discurso de gênero (LIMA; OLIVEIRA FILHO, 2015).

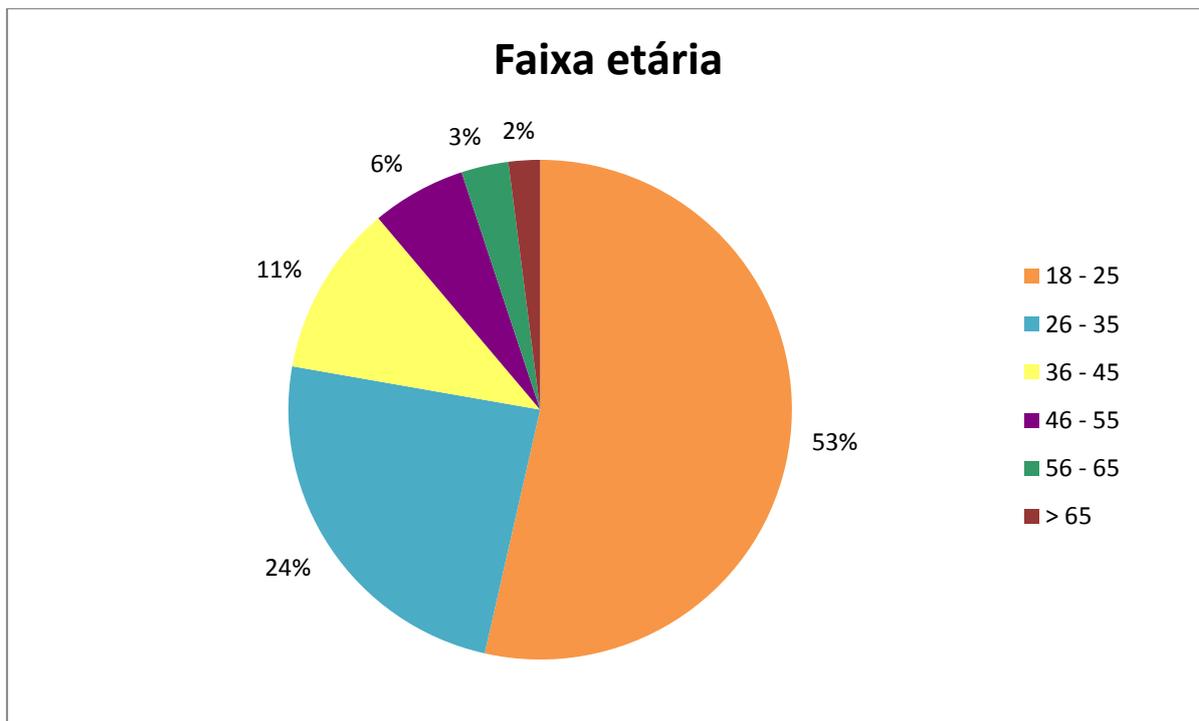
Gráfico 2. Referente à distribuição de gênero



Fonte: Elaboração própria (2018)

Para a análise de faixas etárias, as dividimos em 6 grupos, compreendidos em: pessoas de 18 a 25 anos; de 26 a 35 anos; de 36 a 45 anos; de 46 a 55 anos; de 56 a 65 anos; e pessoas maiores de 65 anos. Os resultados da análise mostram que a maior incidência de atendimentos do serviço se dá com o público jovem, com idade entre 18 e 25 anos, que totalizam 231 fichas (53%); seguidos de pessoas com idade entre 26 e 35 anos ($f=106$; 24%). Por outro lado, temos uma baixa procura por parte do público acima dos 56 anos, tendo a faixa etária de 56 anos a 65, apenas 11 atendimentos (3%); e apenas 8 atendimentos realizados com pessoas da faixa etária acima dos 66 anos (2%) (Gráfico 3).

Gráfico 3. Referente à faixa etária

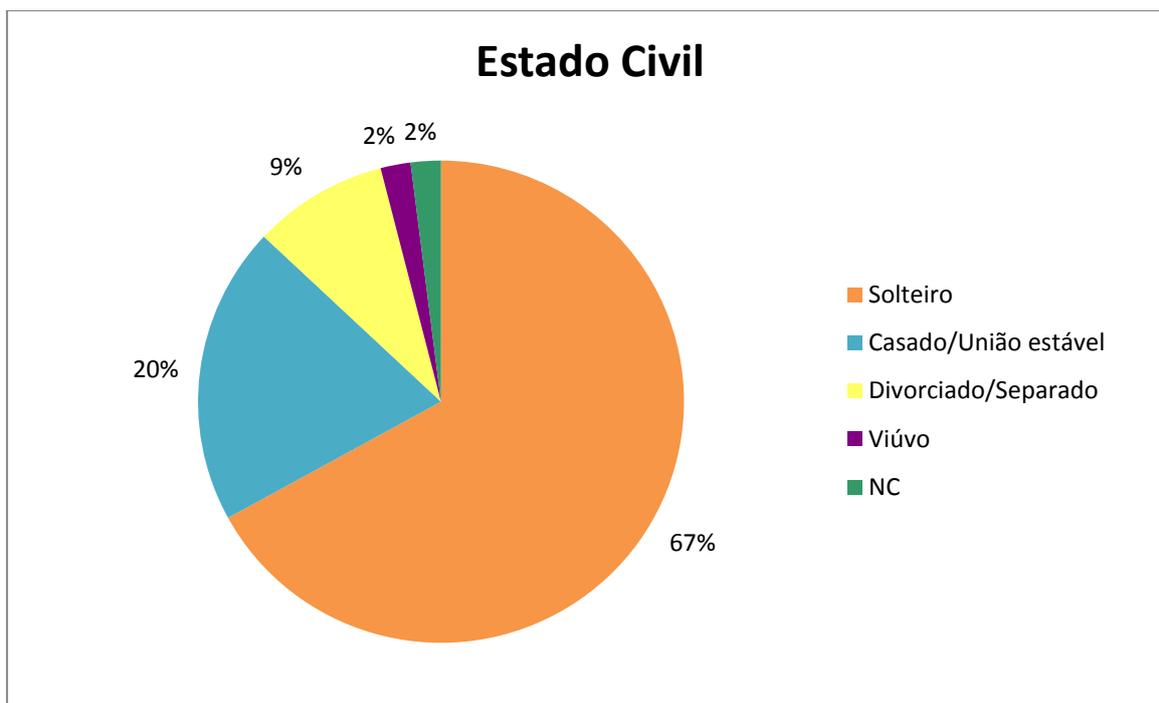


Fonte: Elaboração própria (2018).

Curiosamente, o resultado apontado pela pesquisa, nos mostra um público que, segundo consta nos artigos e periódicos, é pouco estudado no âmbito da saúde mental e da qualidade de vida em nosso país, visto que a produção existente é voltada para a investigação de adultos, especialmente os idosos (LOPEZ, 2011). De igual forma, não foram encontrados estudos recentes que pudessem tratar de assuntos recorrentes no âmbito da saúde mental para com o público de jovens adultos.

No que concerne ao estado civil, os resultados apontaram: pessoas solteiras somam 289 fichas (67%); casadas ou com união estável somam 88 (20%); divorciadas ou separadas somam 40 (9%); viúvos: 7 atendimentos (2%); e um total de 10 fichas cujo campo do estado civil não foi preenchido (2%) (Gráfico 4).

Gráfico 4. Referente ao estado civil



Fonte: Elaboração própria (2018)

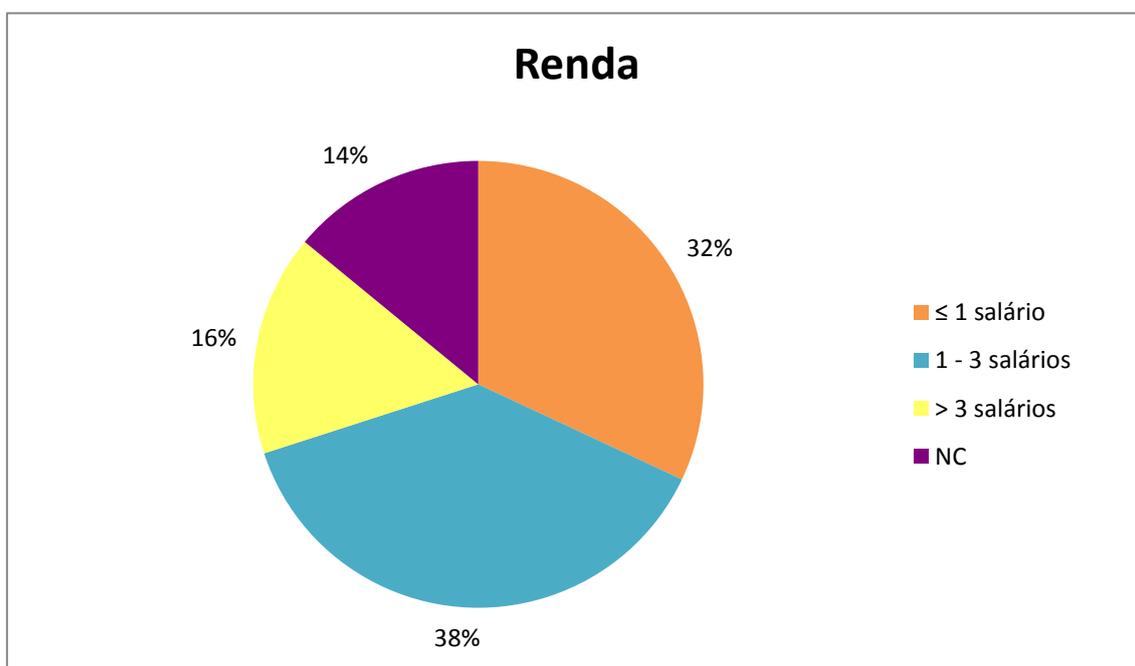
Um dado de grande importância é o da renda familiar de cada usuário, visto que o serviço busca primordialmente atingir o público de baixa renda, que não dispõe de recursos para o atendimento e acompanhamento psicológico em clínicas particulares. Desta forma, o serviço-escola tem um importante papel social e, além deste, atenta-se também para a formação do discente-estagiário de forma a capacitá-lo para atuar de forma crítica e reflexiva frente aos problemas em diferentes contextos (MELO-SILVA; SANTOS; SIMON, 2005b).

Para Ancona-Lopez (2005), as Diretrizes Curriculares Nacionais para os Cursos de Graduação em Psicologia trazem com clareza a proposição de uma formação que comprometa o psicólogo a atuar em diferentes contextos, considerando as necessidades sociais e os direitos humanos a partir das características socioculturais do local em que o curso se desenvolve. O artigo 25 da referida Resolução diz que o projeto de curso “deve prever a instalação de um Serviço de Psicologia [...]”, destacando como os objetivos do mesmo: “[...] responder às exigências para a formação do psicólogo, congruente com as competências que o curso objetiva desenvolver no aluno e as demandas de serviço psicológico da comunidade na qual está inserido” (BRASIL, 2004). Este papel se torna de suma importância visto que a população de baixa renda logra ter sobre si uma série de fatores estressores em função das

precárias condições de subsistência que enfrentam, o que salienta a necessidade de atendimento e acompanhamento psicológico dos mesmos (SIQUEIRA, 2015).

Analisando as fichas de triagem e os dados recolhidos durante a pesquisa, obtivemos os seguintes resultados em relação à renda dos usuários do Serviço-Escola da UFCG: O público que declarou renda familiar de até 1 (um) salário mínimo¹ soma um total de 137 pessoas (32% dos usuários), aqueles que declararam ter renda de 2 a 3 salários mínimos somam 164 pessoas (38%), e aqueles que declaram uma renda maior que 3 salários é de 71 pessoas (16%). Além disto, 62 pessoas não declararam renda ou não souberam responder (14%) (vide Gráfico 5).

Gráfico 5. Referente à renda familiar



Fonte: Elaboração própria (2018)

Estudos como os de Dimenstein (1998) e Martins e Júnior (2001) evidenciaram que existe um número consideravelmente alto de desistências do processo psicoterapêutico, logo em seguida aos primeiros atendimentos, por parte de pessoas provenientes de classes sociais desfavorecidas economicamente. Em alguns casos, embora tenham acesso gratuito aos serviços-escola, as pessoas não dispõem de condições financeiras para se locomover até o serviço para obter atendimento. Dentro do presente estudo ainda é difícil traçar um paralelo

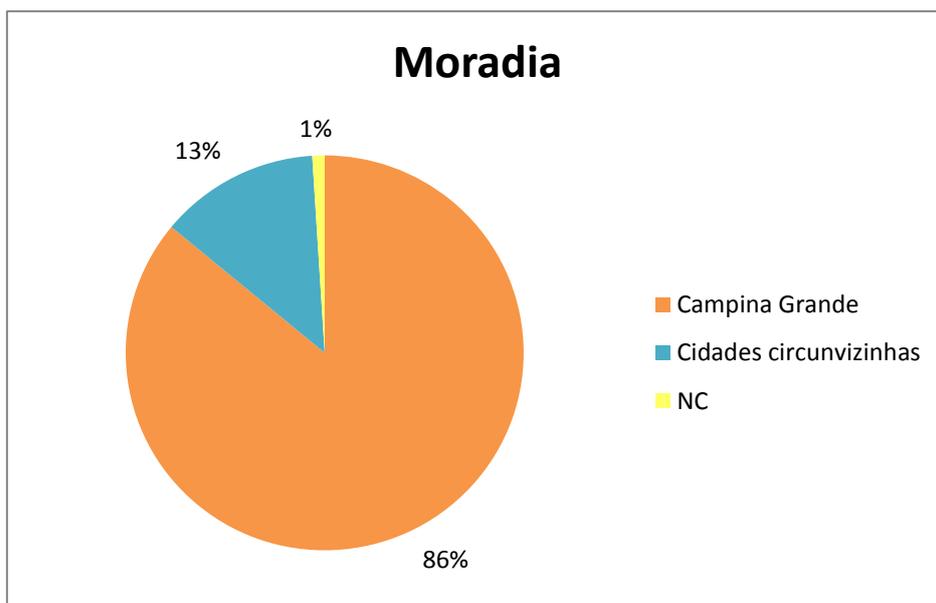
¹ (Considerar um salário mínimo R\$ 937,00. Valores oficiais de 2017).

que indique como a renda está ligada a evasão ou a desistência dos usuários do serviço, sendo necessários novos estudos para aprofundamento do tema e obter resultados que nos indiquem qual a relação da renda com os resultados dentro do processo de atendimento psicológico.

No contexto atual, a demanda social constitui o ponto de partida para o delineamento das ações empreendidas através dos cursos de graduação em Psicologia e, ao mesmo tempo, o ponto de encontro com a comunidade e a consolidação da identidade profissional do psicólogo. Além de uma eficácia maior dos serviços em torno da formação dos novos profissionais de psicologia.

Considerando o contexto da abrangência do Serviço-Escola da UFCG e a comunidade onde este está inserido, analisamos o endereço de moradia dos usuários, onde identificamos que 373 pessoas das 434 fichas analisadas são residentes da cidade de Campina Grande – PB (86%), 56 pessoas são de cidades circunvizinhas (13%), e 5 pessoas não declararam seu local de moradia (1%) (Gráfico 6).

Gráfico 6. Referente à cidade de moradia



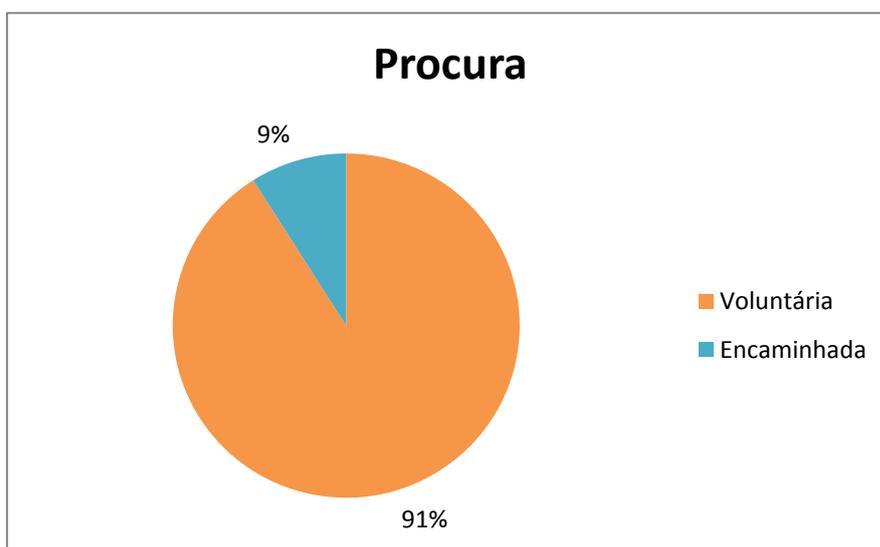
Fonte: Elaboração própria (2018)

Um dado disponível nas fichas de triagem que também analisamos foi quanto à procura dos usuários pelo serviço, se esta foi voluntária (seja por indicação de um conhecido ou através do conhecimento do serviço por parte de outros veículos de comunicação – como as redes sociais e TV) ou se esta foi encaminhada por outro serviço de saúde (como UBS,

centros de saúde e CAPS). Este dado nos mostrou que a grande maioria das pessoas procurou o Serviço-Escola da UFCG voluntariamente (395 pessoas ou 91% das fichas), enquanto um número muito pequeno de pessoas que teve seu processo de atendimento iniciado no serviço foram encaminhadas (totalizando apenas 39 casos ou 9%) (Gráfico 7).

Os dados nos mostram que a divulgação informal e a procura voluntária, oriunda de veículos gerais de comunicação é relativamente alta, por outro lado, há poucos encaminhamentos por parte de outros serviços sendo atendidos, assim sendo, uma melhor divulgação dos trabalhos nesta área é de grande importância, não só para a comunidade acadêmica, mas para o público em geral que necessita do serviço.

Gráfico 7. Referente à procura pelo serviço



Fonte: Elaboração própria (2018)

De acordo com Siqueira (2015), a terapia individual é conhecida como o instrumento mais utilizado pelos psicólogos, a qual foi historicamente desenvolvida para uma população com maior poder aquisitivo. Os procedimentos realizados nesta modalidade de atendimento no serviço-escola são flexíveis, podendo-se limitar a poucas sessões de atendimento ou estendendo-se conforme a necessidade. Ainda segundo o autor, existem relatos do que podem ser considerados sucessos na terapia individual em poucas sessões, nos levando a concluir que, de uma forma geral, a terapia gera resultados positivos quando os elementos adequados lhe são favoráveis. O número de sessões em si não diz muito sobre o processo terapêutico, contudo, há uma preocupação em como a relação de quantidade de sessões realizadas e a

desistência do usuário se apresenta nos serviços de psicologia. Uma das hipóteses levantada por pesquisas no Brasil considera a possibilidade de que os usuários saem da terapia pela falta de afinidade com abordagens teóricas ou formas de condução da terapia por parte do terapeuta/estagiário, por “não gostarem”, ou devido a uma incongruência entre o que pensavam sobre psicoterapia e a descoberta do que realmente é psicoterapia na prática (SIQUEIRA, 2015).

Embora saibamos que o número de sessões não é um dado determinante na terapia individual, é notório como o número médio de sessões realizadas por serviços-escola no Brasil é baixo, não sendo diferente para com o objeto de estudo desta pesquisa. Analisando as fichas de encerramento dos atendimentos realizados no Serviço-Escola da UFCG obtivemos uma média de apenas 7,29 sessões por usuário da clínica, de um total de 434 fichas analisadas. O dado apresentado foi baseado no número total de sessões realizadas por cada estagiário, excluindo o número de faltas de cada usuário, assim como não levamos em consideração a quantidade de usuários que não chegou a ter nem uma sessão sequer, fosse por desistência ou por qualquer outro motivo (como nas fichas que foram encerradas por não ter sido possível o contato com o usuário para o início do atendimento; ou pessoas que, ao terem sido contatadas, informaram não terem mais disponibilidade ou não sentirem mais a necessidade do atendimento).

Sobre os casos em que nenhum atendimento chegou a ser realizado, obtivemos um total de 155 pessoas (36% das fichas de encerramento). Dentro deste número temos desde casos desistência até casos de encerramento por falta sem justificativa (caracterização de desistência por parte do usuário: onde foi possível o estabelecimento do contato, e o mesmo, informou neste contato que não compareceria mais ao serviço) e, além destes, ainda temos os casos que, ao serem analisados pelos estagiários e/ou supervisores de estágio, foram considerados de baixa urgência/prioridade (sendo este, um importante fator de avaliação para a demanda atendida pelo serviço-escola), ou até mesmo casos onde foi verificado a não necessidade de entrada no processo terapêutico.

Por outro lado, analisando as fichas dos usuários que iniciaram o atendimento, temos desde pessoas que foram a apenas 1 (uma) sessão, bem como usuários que compareceram a 40 (quarenta) sessões no total.

Sobre as faltas dos usuários: obtivemos uma média de 4,01 faltas justificadas por usuário, sendo esta média obtida de usuários que possuem desde apenas 1 (uma) falta, até

usuários que possuem 20 faltas justificadas nas fichas. Dentro destas, 57 pessoas (13%) possuem 0 (zero) falta registrada.

O resultado obtido aponta para um alto índice de pessoas que realiza o processo de triagem, porém que não entra em processo de terapia no serviço. Este resultado elimina a hipótese de que a maior parte da evasão do serviço se dá por falta de afinidade com a terapia ou com o estagiário. Por outro lado, nos levanta questões sobre o método do processo de triagem e como este influencia a vida dos possíveis usuários do serviço. Se o paciente não se sentir mobilizado pelo primeiro atendimento (triagem), talvez não prossiga na sua busca por ajuda e, nesse sentido, a triagem promove uma conscientização maior do paciente em relação às suas dificuldades (PERFEITO; MELO, 2004). Entrevistas de triagem costumam ser mais do que apenas uma coleta de dados. As entrevistas tomam a forma de uma intervenção breve, já que ao dar aos usuários uma oportunidade de se engajarem em seu próprio atendimento e relatarem suas queixas, torna-os responsáveis por seus problemas (ANCONA-LOPEZ, 1995b). O simples acolhimento já tem significado importante para muitos usuários, a depender de seu estado de angústia.

Como alternativa para a realidade da triagem comumente utilizada, Perfeito e Melo (2004) trazem relatos em seus artigos de como o plantão psicológico foi utilizado na Faculdade de Psicologia da Universidade Federal de Uberlândia. Herzberg (2016) apresenta que a triagem, por ser a porta de entrada para qualquer proposta de intervenção, pode ser um dos momentos para dar voz às expectativas, compreendê-las e devolvê-las de forma mais clara e refletida ao usuário, efetivando a triagem como um momento de acolhimento.

Levando em consideração a importância da relação do terapeuta e do paciente, surgem as propostas de triagem interventiva, que buscaram uma forma de efetivar o papel da triagem no atendimento psicológico e como essa relação do usuário e a psicologia se dá desde seu primeiro contato. Podemos aqui levantar questões que mobilizam a busca de atendimento psicológico e, conseqüentemente, pelo prosseguimento do mesmo. Nesta modalidade, a triagem volta-se para o conhecimento da pessoa como ela se apresenta. Mais do que o sintoma, busca-se contato com o sofrimento do sujeito. A prioridade não é mais encontrar, nomear e classificar a doença para, então, decidir como deve se dar o tratamento ou cura. Deste prisma, o processo de compreender a situação psicodinâmica do cliente pode encerrar-se na própria triagem, mostrando-se suficiente para paciente e terapeuta (PERFEITO; MELO, 2004).

A proposta de triagem interventiva apoia-se na percepção de que "a atenção aos processos de acolhimento ou elaborações, considerando o momento por que passa o cliente quando procura atendimento" pode ser terapêutico, enfatizando o encontro e as pequenas intervenções do psicólogo a partir da narrativa do sujeito (CHAMMAS, 2009, p. 23).

É fato que a maneira como as instituições organizam os serviços prestados, ou seja, como se realiza a dinâmica da clínica, desde o atendimento inicial pela recepção até a triagem realizada, influencia no resultado do processo de atendimento (CALDERONI, 1998). Desta maneira, as pesquisas apresentadas contribuem ao fazer um levantamento crítico dos pacientes atendidos e das demandas produzidas pelos mesmos, pois, por meio de suas conclusões, podem ser levantadas hipóteses que venham a oferecer sugestões positivas no processo de acolhimento dos pacientes.

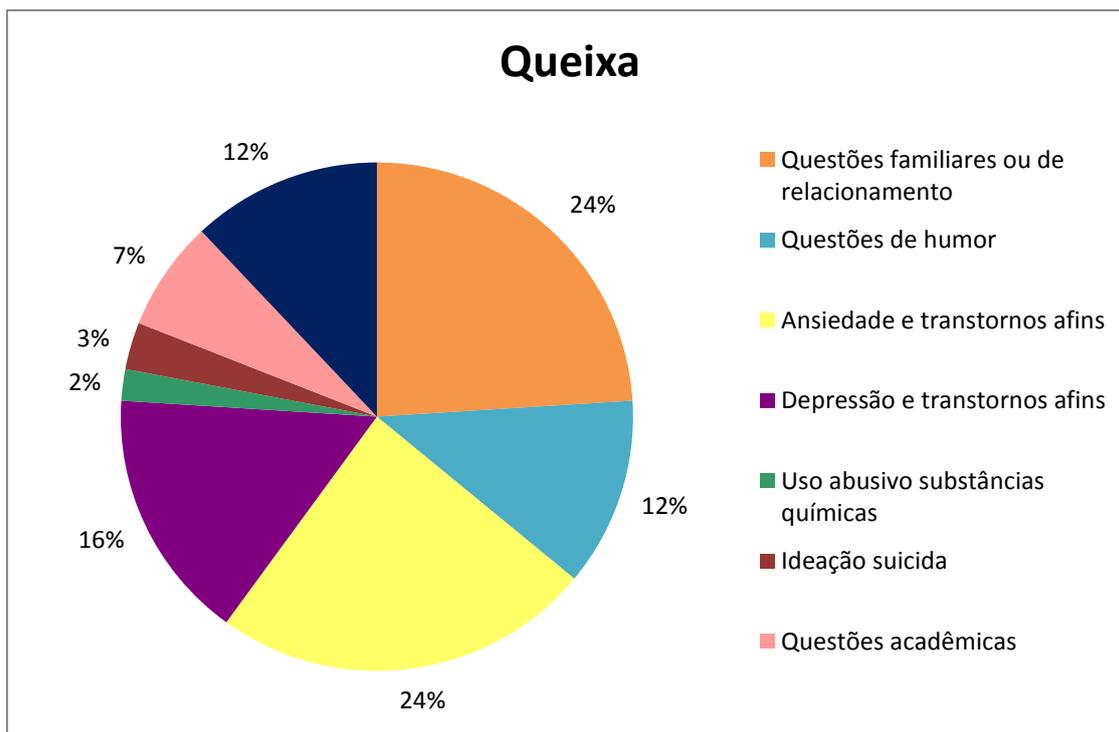
De acordo com a definição tradicional, a triagem psicológica tem os objetivos de coletar dados, levantar hipóteses diagnósticas e verificar qual tipo de atendimento a pessoa necessita, a fim de encaminhá-la ao tratamento adequado possível (HERZBERG; CHAMMAS, 2009). Ao observar as fichas de triagem inclusas nesta análise, identificamos algumas áreas que podem classificar as queixas dos usuários do Serviço-Escola da UFCG, que foram divididas em:

Tabela 1. Referente às queixas.

1. Questões familiares ou de relacionamento	105	24%
2. Questões de humor	51	12%
3. Ansiedade e transtornos afins	103	24%
4. Depressão e transtornos afins	69	16%
5. Uso abusivo de substâncias químicas	7	2%
6. Ideação suicida	15	3%
7. Questões acadêmicas	30	7%
8. Outras questões	53	12%

Fonte: Elaboração própria (2018)

Gráfico 8. Referente às queixas



Fonte: Elaboração própria (2018)

No que concerne aos motivos de encerramento dos atendimentos apresentados nas fichas analisadas, obtivemos os seguintes resultados:

Tabela 2. Referente aos motivos de encerramento

	Motivo	Descrição	F	%
1	Alta	Quando se dá por terminado o atendimento do usuário e este não possui mais demandas para o serviço	15	3
2	Não foi possível estabelecer contato	Quando não é possível estabelecer o contato com o usuário para iniciar os atendimentos no serviço	66	15
3	Desistência	Quando o usuário informa que não pretende comparecer mais ao serviço para atendimento psicológico	173	40
4	Fim do estágio	Quando o estagiário chega ao fim do estágio e o usuário prefere por não ser encaminhado para outro estagiário	60	14
5	Faltas não justificadas	Encerramento por faltas	76	18
6	Mudou-se	Quando o usuário muda de cidade tornando inviável a continuidade do processo terapêutico no serviço	18	4

7	Arquivamento	Caso em que o usuário permaneceu muito tempo na fila de espera e seu processo foi arquivado	17	4
8	Recursos financeiros	Quando o usuário não dispõe de recursos financeiros para se deslocar até o serviço e dar continuidade a seu atendimento.	7	2

Fonte: Elaboração própria (2018)

Obtidos estes resultados, observa-se que a grande maioria dos encerramentos dos atendimentos no Serviço-Escola da UFCG, são oriundos da desistência dos usuários, que difere do encerramento por faltas não justificadas. O que significa que, em 40% dos casos encerrados no período de 2014 até o fim do período letivo de 2017.2, os usuários do serviço informaram que não iriam mais comparecer a terapia, que ainda não havia sido dada como encerrada. Piper et al. (1999) consideram que há desistência da psicoterapia quando o paciente, por decisão própria, com ou sem o conhecimento prévio do terapeuta e tendo comparecido a pelo menos uma sessão de psicoterapia, cessa de fazê-lo, às vezes antes mesmo de o trabalho tomar grandes proporções. Em segundo lugar nos resultados, temos os encerramentos por falta não justificada, que somam 18% dos encerramentos. Por outro lado, temos um volume muito baixo de “altas”, onde os estagiários, juntamente com supervisor e usuário, entendem que as principais demandas foram atendidas, e o atendimento terapêutico do paciente pode ser encerrado no serviço. Dentre 434 fichas de encerramento, apenas 15 (3%) contabilizam altas, sendo mais alto apenas que os encerramentos por falta de recursos financeiros.

Alguns estudos mostram a realidade do Brasil acerca da situação da evasão em serviços públicos de atendimento psicológico, sobretudo os serviços-escola de Psicologia. Dentre estes, o trabalho de Lhullier et al. (2006), desenvolvido na cidade de Pelotas, no Rio Grande do Sul, que concluiu que 49,5% dos pacientes atendidos na Clínica-Escola da Universidade Federal de Pelotas abandonaram a psicoterapia sem nenhuma sinalização de término por parte do terapeuta ou da instituição. Ampliando o olhar para além da realidade brasileira, Wierzbicki e Pekarik (1993) mostraram que 48% dos pacientes que iniciam um trabalho psicoterapêutico abandonam seus tratamentos sem muita explicação. Além disso, em estudo empreendido por Bados, Balaguer e Saldaña (2007), 43,8% dos pacientes da Clínica-Escola da Universidade de Barcelona abandonaram seus tratamentos, citando como motivos a baixa motivação para o processo ou a insatisfação com o tratamento ou o terapeuta (46,7%), dificuldades não relacionadas ao tratamento ou à instituição (40%) ou não ter sentido

nenhuma melhora em seu sintoma ou atendimento de suas expectativas neste sentido (13,3%). A psicoterapia se diferencia de outras modalidades por ser uma atividade que necessita muito da colaboração do terapeuta e do paciente, sendo uma conjunção de interesses e não algo unilateral, quanto aos objetivos e fundamentos teóricos (CORDIOLI et al., 2008). Ainda que o terapeuta esteja engajado e disponível ao paciente, isto não implica dizer que a terapia será um sucesso, ou que as expectativas do paciente serão atendidas de imediato. Entende-se que a afiliação do usuário ao atendimento pode ser vista como um fruto da transferência positiva entre terapeuta e paciente. Por meio dela, pode-se estabelecer uma aliança terapêutica considerada como necessária ao desenvolvimento do processo terapêutico e que contribui para minimizar os casos de desistência do atendimento, entendendo-se que rupturas na aliança terapêutica podem ocasionar o abandono do atendimento.

Embora se trate de um Serviço-Escola e, desta forma, exista certa rotatividade de terapeutas, este fator não se mostrou tão alto nos resultados da análise, visto que, em apenas 60 casos, os usuários optaram por não continuar seu atendimento com um novo estagiário, após o término do estágio do terapeuta que lhe atendia anteriormente.

Ainda não há como fazer um paralelo preciso entre as motivações de tantas desistências e as muitas hipóteses sobre o tema, dentro da realidade do Serviço-Escola na UFCG. Além da necessidade de estudos sobre essas motivações específicas, foram identificadas muitas falhas nos registros, além de informações de difícil interpretação nas fichas de triagem e de encerramento. Embora as informações constassem nos documentos, o que dificultou a análise de alguns desses dados, nos levanta a necessidade de discussão a respeito dessas dificuldades.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa demonstrou que, o índice de desistência por parte do usuário do Serviço-Escola da UFCG é elevado, e maior que a taxa nacional encontrada em pesquisas anteriores. Embora isso implique numa problemática, este índice pode ser reduzido. Sabe-se da dificuldade em estágios, principalmente aqueles que estão mais próximos à comunidade, e que esta realidade está sempre em transformação. De igual forma, a psicologia, enquanto campo de estudo recente no país, tem dado passos para fortalecer os laços entre a clínica e o social. Sabe-se também que estágios na comunidade têm configurado uma realidade crescente, já que oportuniza o desenvolvimento de competências para lidar com os limites e

com as possibilidades na construção de uma Psicologia vinculada à realidade contextual brasileira. Corroborando tais ideais, Campezzato et al. (2005) relatam que em 2005 o SAP - Serviço de Atendimento Psicológico da Faculdade de Psicologia da PUCRS, estruturado em 1973, já buscava adequar o modelo de estágio em Psicologia Clínica às necessidades da população, estudando formas de alcançá-la, e corroborando com às novas premissas na formação do psicólogo. Vale dizer que o modelo de profissional de Psicologia no Brasil foi se transformando, a partir das necessidades da sociedade, e que nosso país tem enfrentado inúmeras dificuldades, desde as econômicas, até as políticas. Na verdade, isso nos remete também a necessidade de pensar na função social do psicólogo e na transcendência da Psicologia, seu papel social e sua aproximação com seu público. A saída dos psicólogos das clínicas privadas trouxe um aumento de interesse na área da saúde, ampliando-se o espaço público e as demandas do contexto social.

Observa-se ainda, que as atividades e os referenciais dos serviços-escola são orientados de acordo com o perfil de cada curso, descrito em seus Projetos Pedagógicos. Enquanto alguns demonstram preocupação e foco em atividades clínicas junto à comunidade, outros serviços-escola embasam suas práticas em referências de trabalho distintas (MELO-SILVA; SANTOS; SIMON, 2005a) como a Psicologia Social Comunitária, a Psicologia da Saúde, a Saúde Coletiva, Psicologia Escolar, Psicologia Organizacional e do Trabalho entre outros. Os autores relataram que o estudo de caracterização da clientela da clínica-escola pode auxiliar no planejamento de outros tipos de atendimento que responderiam a esta demanda, assim como enriqueceriam a formação do aluno-estagiário em outras atuações clínicas.

Por fim, no circuito de permuta de conhecimento entre a universidade e a comunidade, o caminho que atravessa o serviço-escola só se completa quando o conhecimento em circulação também encontra a comunidade, trazendo assim, articulações mútuas. Em outras palavras, é nessa aproximação que o serviço-escola cumpre o seu papel para com a comunidade, de um conhecimento já então transposto para práticas que atendem as demandas, tornando a comunidade, o campo da universidade.

REFERÊNCIAS

ANCONA-LOPEZ, M. **Clínica psicológica: Espaço de tensões**. Resumos da XXV Reunião Anual de Psicologia da Sociedade Brasileira de Psicologia, 1995a.

_____. **Psicodiagnóstico: Processo de Intervenção**. São Paulo: Cortez, 1995b.

_____. Considerações sobre as diretrizes curriculares nacionais para os cursos de psicologia. In: MELO-SILVA, L. L.; SANTOS, M. A. dos; SIMON, C. P. e cols. **Formação em Psicologia: Serviços-escola em debate**. São Paulo: Vetor Editora, 2005. p. 83-116.

BADOS A.; BALAGUER, G.; SALDAÑA, C. The efficacy of cognitive-behavioral therapy and the problem of drop-out. **Journal of Clinical Psychology**, v.63, n.6, pp.585-592, 2007.

BRASIL. Lei nº4.119, de 27 de agosto de 1962. Dispõe sobre a formação em Psicologia e regulamenta a profissão de Psicólogo. Diário Oficial da União. Brasília, cap. IV, art. 16, p. 03., 5 set. 1962.

CALDERONI, M.L. O ato clínico de recepção e triagem. **Percursos**, v. 10, n. 20, p. 150-155, 1998.

CAMPEZATTO, P. M.; NUNES, M. L. T. Caracterização da clientela das clínicas-escola de cursos de Psicologia da região metropolitana de Porto Alegre. **Psic. Reflex. Crit.** v. 20, n. 3, p. 376-388, jan. 2007.

CHAMMAS, D. **Triagem estendida: um modo de recepção de clientes em uma clínica-escola de Psicologia**. 2009. 139 f. Dissertação (Mestrado em Clínica) – Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010.

CORDIOLI, V. A. et al. **Psicoterapias Abordagens Atuais**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2008.

DIMENSTEIN, M. D. B. O psicólogo em Unidades Básicas de Saúde: desafios para a formação e atuação profissionais. **Estud. Psicol.**, v.3, n.1, p.53-81, 1998.

GORAYEB, R. C.; COLARES, M. F. A.; BESSA, L. C. L. Descrição da população atendida e das técnicas psicoterápicas utilizadas num serviço público de Psicologia. **Resumos de Comunicação Científica da XXII Reunião Anual de Psicologia da Sociedade Brasileira de Psicologia**, p. 279, 1992.

HERZBERG, E. Expectativas de Pacientes acerca do Atendimento Psicológico em um Serviço-Escola: da Escuta à Adesão. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 36, n. 3, p. 597-609, Jul/Set. 2016.

HERZBERG, E.; CHAMMAS D. Triagem estendida: serviço oferecido por uma clínica-escola de Psicologia. **Paideia**, v.19, n.42, p.107-114, 2009.

LIMA, E. D.; OLIVEIRA FILHO, P. Gênero, masculinidades e saúde do homem: um estudo em análise de discurso. In: XII Congresso de Iniciação Científica da Universidade Federal de Campina Grande. **Anais...**Campina Grande: 2015

LOPEZ, M. R. A. et al. Depressão e qualidade de vida em jovens de 18 a 24 anos no sul do Brasil. **Rev. psiquiatr.** Rio Gd. Sul, Porto Alegre, v. 33, n. 2, p. 103-108, 2011.

LHULLIER, A.; NUNES, M. L.; HORTA, B. Preditores de abandono de psicoterapia em pacientes de clínica-escola. In: Silveiras, E. F. M. (editor). **Atendimento psicológico em clínicas-escola.** Campinas: Alínea, p. 229-256, 2006.

MARTINS, D. G.; JUNIOR A. R. Psicologia da saúde e o novo paradigma: novo paradigma? **Rev. Psicol. Teoria e Prática**, v.3, n.1, 2001.

MELO-SILVA, L. L.; SANTOS, M. A. dos; SIMON, C. P. Serviço-Escola em Psicologia: a construção do saber prático. In: MELO-SILVA, L. L.; SANTOS, M. A. dos; SIMON, C. P. e cols. **Formação em Psicologia – Serviços-escola em debate.** São Paulo: Vetor Editora, p. 21-30, 2005a.

_____. Centro de Psicologia Aplicada da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto: formando o psicólogo do futuro. In: MELO-SILVA, L. L.; SANTOS, M. A. dos; SIMON, C. P. e cols. **Formação em Psicologia – Serviços-escola em debate.** São Paulo: Vetor Editora, p. 221-258, 2005b.

MINAYO, M. C. S. Estrutura e sujeito, determinismo e protagonismo histórico: uma reflexão sobre a práxis da saúde coletiva. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 1, p. 07-19, 2001.

PEREIRA, F. M.; PEREIRA NETO, A. P. O psicólogo no Brasil: notas sobre seu processo de profissionalização. **Psicologia em Estudo**, v.8, n.2, p. 19-27, 2003.

PERFEITO, H. C. C. S.; MELO, S. A. Evolução dos processos de triagem psicológica em uma clínica-escola. **Rev. Estudos de Psicologia**, PUC-Campinas, v. 21, n. 1, p. 33-42, janeiro/abril, 2004

PERES, S. R.; SANTOS, M. A.; COELHO, H. M. D. Atendimento psicológico a estudantes universitários: Considerações acerca de uma experiência em clínica-escola. **Estudos de Psicologia**, v.20, n.3, p. 45-57, 2003.

PIPER, W. E. et al. Prediction of dropping out in time-limited, interpretive individual psychotherapy. **Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training**, v. 36, n. 2, p.114-122, 1999.

PORTO, M. A.; VALENTE, M. L. L. C.; ROSA, H. R. A construção do perfil da clientela numa clínica-escola. **Bol. psicol**, São Paulo, v. 64, n. 141, p. 159-172, dez. 2014.

ROSAS, P.; ROSAS, A.; XAVIER, I. B. Quantos e quem somos. In: Conselho Federal de Psicologia, **Quem é o psicólogo brasileiro?** São Paulo: EDICON, p. 32-48, 1988.

SIQUEIRA, V. R. Estudo Sobre a Evasão de Pacientes em Psicoterapia Oferecida pela Clínica Escola da Faculdade Anhanguera de Cascavel, PR por Membros da Comunidade de Baixa Renda. **Rev. Educ.**, v.18, n.25, p.40-43, 2015

WIERZBICKI, M.; PEKARIK, G. A meta-analysis of psychotherapy dropout. **Professional Psychology: Research and Practice**, v.24, n.2, p.190-195, 1993.