

CARACTERIZAÇÃO DOS USUÁRIOS E SERVIÇOS PRESTADOS EM UMA CLÍNICA-ESCOLA DE PSICOLOGIA NO CONTEXTO DE SAÚDE PÚBLICA

Characterization of users and services provided at a Psychology school clinic in the context of Public Health

João Guilherme de Figueredo Campos¹, Luiz Felipe Nascimento Marques¹, Tatiane Dias Bacelar¹

RESUMO

As clínicas-escolas contribuem para a formação acadêmica do discente, articulando as vertentes ensino, pesquisa e extensão. Essas favorecem a articulação de conhecimentos e habilidades, compreensão dos fenômenos psicológicos sob um viés científico e a garantia do acesso da comunidade aos serviços psicológicos de qualidade. O objetivo deste estudo foi realizar o levantamento das características das pessoas atendidas e dos serviços de uma clínica-escola de psicologia inserida na rede de saúde pública da cidade de Belo Horizonte(MG). Os dados foram coletados através de uma análise retrospectiva, a partir do levantamento de prontuários de 410 pessoas atendidas pelo serviço de psicologia, entre fevereiro e dezembro de 2019, através de análises de descrição, associação e comparação de grupos. A partir deste levantamento foi observado uma prevalência do sexo feminino (60%) na população total e do sexo masculino na população infantojuvenil, representando 80%, um fenômeno comum descrito em outros estudos desta natureza. Na tentativa de suprir a descontinuidade dos serviços, decorrente do currículo escolar, o Plantão Psicológico é inserido na rotina da clínica atendendo demandas urgentes, favorecendo a interdisciplinaridade e a diminuição da fila de espera. Foi observado um baixo percentual de desistências quando comparados com outros serviços. A implementação de pesquisas na rotina destes serviços demonstra-se algo desafiador e pode explicar a carência de estudos nesse contexto. Pode-se concluir que o levantamento desses dados favorece a articulação das vertentes, assim como o mapeamento das demandas das pessoas atendidas, o contínuo trabalho interdisciplinar e a possibilidade de intervenções assertivas voltadas para essa população.

Palavras-chave: clínica-escola; psicologia; usuário

ABSTRACT

The school clinics contribute to the academic formation of the student, articulating teaching, research and social aspects. These supports the articulation of knowledge and skills, understanding of psychological phenomena from a scientific perspective, and ensuring community access to psychological services. The aim of this study was to survey the characteristics of the people attending the services of a psychology school clinic inserted in the public health network in the city of Belo Horizonte (MG). Data were collected through a retrospective analysis, based on a survey of the medical records of 410 people attended by the psychology service, between February and December 2019, through analyzes of description, association and comparison of groups. A prevalence of females (60%) in the total population and males in the infant-juvenile population was observed, representing 80%, a common phenomenon described in other studies of this nature. In an attempt to make up for the discontinuity of services resulting from the school curriculum, the prevalence of students on duty, meeting urgent demands, favored interdisciplinarity and reduced the waiting list. A low percentage of dropouts was observed when compared to other services. The implementation of research in the routine of these services proved to be challenging and may explain the lack of studies in this context. It can be concluded that the survey of these data favors the articulation of the strands, as well as the mapping of the demands of the people served, the continuous interdisciplinary work and the possibility of assertive interventions aimed at this population.

Keywords: school-clinic; psychology; patient

¹Faculdade Ciências Médicas de Minas Gerais – Belo Horizonte, MG-Brasil

Autor para correspondência: Tatiane Dias Bacelar – Rua: Alameda Ezequiel Dias, 275, Centro – CEP: 30130-110 – Belo Horizonte (MG), Brasil. E-mail: tatiane.bacelar@cienciasmedicasmg.edu.br

INTRODUÇÃO

As clínicas-escolas são previstas pelas Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) do curso de Psicologia, de acordo com a Resolução CNE/CES n. 5, 2011¹, como um serviço imprescindível do curso de psicologia, pois contribui para a formação de competências profissionalizantes dos acadêmicos e a prestação de atendimentos à comunidade onde encontra-se inserida. Cabe a eles articular ao longo de sua rotina três vertentes: ensino, pesquisa e extensão. Estas funções são reafirmadas pela Revisão das DCN do curso de Psicologia aprovada em 04/12/2019, aguardando homologação (Parecer CNE/CES Nº: 1071/2019).

A respeito da vertente ensino, os estágios que ocorrem nas clínicas-escola voltam-se para a articulação de conhecimentos, habilidades e atitudes¹ a partir do exercício de um conjunto de práticas profissionais. Dessa forma, os estágios têm como objetivo o desenvolvimento de competências profissionais, a contextualização curricular e a promoção do exercício da cidadania¹⁻³.

Já a pesquisa permite aos formandos a capacitação para compreender os diferentes fenômenos psicológicos de maneira crítica, assim como a propagação de saberes científicos que ajudarão no exercício de outros alunos, profissionais e serviços². Todavia, constata-se que as pesquisas nas clínicas-escola têm ocorrido principalmente sob duas metodologias, sendo elas: análises dos processos de mudança e intervenções realizadas³ ou a caracterização da clientela atendida⁴⁻⁶.

As práticas extensionistas possibilitam o acesso da comunidade aos serviços de psicologia e a compreensão dos processos socioculturais e políticos na qual a profissão encontra-se inserida. Os acadêmicos aproximam-se de outras realidades à medida que fornecem os atendimentos de forma gratuita e/ou a preços simbólicos às populações de baixa renda ou em situação de vulnerabilidade social¹⁻³.

A articulação destas áreas, mediante a complexa e desafiadora rotina das clínicas, tem sido vista como um desafio de gestão, sendo muitas vezes negligenciada ou colocada em segundo plano⁵. A partir da observação da dinâmica destes serviços, é possível perceber as lacunas dos estabelecimentos de ensino (faculdades, centros universitários e universidades) em integrar ensino, pesquisa e extensão nas clínicas-escola de Psicologia³. O foco excessivo em determinadas vertentes em detrimento das outras, como exemplo o ensino, pode acarretar a diminuição da qualidade dos serviços, falta de padronização na confecção de prontuários, foco na quantidade de atendimentos ou filas de esperas extensas, que impactam no acesso da comunidade a um atendimento de qualidade²⁻⁶.

Nessa perspectiva, a descrição das características dos clientes atendidos nas clínicas-escola tem sua importância na articulação dessas vertentes, bem como a divulgação dos trabalhos realizados nestes serviços, facilitando a troca de conhecimentos^{3,4}. O reconhecimento das demandas desta população auxilia os gestores, supervisores e acadêmicos a pensarem estratégias para promover melhorias dos atendimentos, aprimoramento das técnicas utilizadas, análise de eficácia das intervenções, levantamentos epidemiológicos e especialização do tratamento²⁻⁶. Possibilita a criação de novos serviços e modalidades de atendimentos, bem como ações de promoção à saúde e à qualidade de vida dos clientes ou da comunidade. Perspectivas que vão ao encontro das

prerrogativas do Código de Ética Profissional do Psicólogo⁷.

Diante da ausência de modelos padronizados para os desafios enfrentados por estes serviços, sobretudo em diferentes contextos e atenderem populações distintas, ao estudar as características sociodemográficas e dos serviços prestados de uma clínica de psicologia, pode-se agregar informações acerca de seu funcionamento⁵. Ressalta-se que a contínua produção e divulgação de pesquisas e informações a respeito deste campo favorece o intercâmbio de experiências e proposições para as especificidades vivenciadas pelas clínicas-escola focando em suas melhorias. Além disso, para assegurar o compromisso ético e cumprir o seu papel social, as clínicas devem estabelecer estratégias de planejamento, gestão, execução, monitoramento e avaliação de seus processos.

Alguns estudos⁷⁻¹¹ apontam que as produções acadêmicas sobre as clínicas-escolas são escassas, sendo assim, o objetivo do presente trabalho foi realizar a caracterização das pessoas atendidas e dos serviços prestados de uma clínica-escola de psicologia de uma faculdade privada da cidade de Belo Horizonte (MG), durante o ano de 2019. Parte-se da premissa que ao identificar as características da população atendida é possível elaborar estratégias de ação mais efetivas, ofertando um serviço que vá ao encontro das necessidades da comunidade atendida, bem como promover a integração ensino, pesquisa e extensão neste contexto.

Contextualização do serviço

A clínica-escola, foco do presente estudo, está inserida no Ambulatório Ciências Médicas (ACM) um serviço multiprofissional que presta atendimentos nas áreas de psicologia, fisioterapia, enfermagem e medicina, em nível de atenção secundária do Sistema Único de Saúde (SUS) de Belo Horizonte - Minas Gerais (MG). Os serviços psicológicos abarcam demandas de gravidade leve e moderada, através de um trabalho integrado as unidades de atenção primária ou básica e a atenção terciária^{12,13}.

Neste contexto, a referida clínica de psicologia presta serviços de atendimento à comunidade nas seguintes modalidades¹⁴: Acompanhamento Terapêutico (AT), Avaliação Neuropsicológica, Plantão Psicológico, Psicodiagnóstico, Psicoterapia Individual - nas abordagens Cognitivo Comportamental, Comportamental, Humanista-Fenomenológica e Psicanálise e Psicoterapia em Grupo. Todos os atendimentos são realizados por acadêmicos, cursando do terceiro ao quinto ano, supervisionados por membros do corpo docente.

Em relação às pessoas atendidas, até o segundo semestre de 2018, havia o recebimento de clientes externos e demandas espontâneas. Em consonância com as ampliações no âmbito do SUS, no primeiro semestre de 2019, a clínica passou a realizar atendimentos via encaminhamento interno, advindos das próprias especialidades do ambulatório, exceto nos casos dos próprios funcionários da instituição que necessitam de atendimento de urgência ou quando o Ministério Público faz uma solicitação.

Os encaminhamentos recebidos são classificados como urgentes e programados. Os urgentes são vistos como prioridade, tendo em vista que ao final de 2018 existia uma fila de encaminhamentos urgentes, a partir do primeiro semestre de 2019, passaram a não entrar em uma fila de espera, sendo encaminhados para o Plantão Psicológico. Já os programados são organizados em uma fila de espera, por ordem de data de encaminhamento, sendo atendidos a

partir das modalidades de atendimentos disponíveis, em função dos estágios curriculares do semestre letivo.

Especificamente sobre o registro documental, a partir do primeiro semestre de 2018 passou-se a realizá-los em prontuário eletrônico multidisciplinar, considerando as diretrizes do Conselho Federal de Psicologia (CFP), conforme disposto na resolução 001/2009. Assim, o registro eletrônico possibilitou um trabalho integrado, onde os profissionais da área da saúde possuem acesso às práticas realizadas em cada especialidade, bem como a garantia de que o histórico da pessoa atendida ficará seguro em um sistema específico para área da saúde.

Ao fim do semestre, os professores supervisores analisam os casos das pessoas atendidas e os classificam em continuidade, desistência e alta. Considerava-se como desistência, até o primeiro semestre de 2019, os casos atendidos em que ocorriam duas faltas consecutivas sem justificativa. Entretanto, a partir do novo manual¹⁴ este procedimento foi cancelado. Partiu-se da premissa que o professor supervisor é a referência técnica do caso, assim tem o poder decisório acerca da condução clínica. Além disso, sabendo que presta-se serviços em um nível de atenção secundária do SUS, deve-se atuar de forma integrada às políticas públicas no âmbito do SUS e do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Em termos práticos, caso uma pessoa não compareça para atendimento psicológico consecutivamente, cabe o contato com os familiares e com a equipe de Saúde da Família de sua referência, no Centro de Saúde, em nível de atenção primária, pois assim o indivíduo não ficará desassistido e seus cuidados não ficaram centralizados na clínica-escola.

MÉTODO

Delineamento do estudo

Trata-se de uma pesquisa observacional, de análise de prontuários das pessoas atendidas pelos serviços de psicologia da clínica-escola, entre fevereiro e dezembro de 2019, bem como manual de procedimentos técnicos do ACM e da Clínica-escola de Psicologia.

Procedimentos

Este estudo é parte integrante do projeto de pesquisa "Perfil Psicológico das pessoas atendidas na Clínica-escola de Psicologia: Estratégias de Avaliação e Intervenção". O levantamento dos prontuários foi iniciado logo após a aprovação do parecer consubstanciado do comitê de ética em pesquisa (CAAE: 06375318.0.0000.5134, número 3.177.674). Foi realizada a análise de prontuários, considerando os dados: idade, sexo, origem do encaminhamento, modalidade de atendimento, situação final do atendimento (alta/desistência/em continuidade).

Amostra

Foram incluídos prontuários de todas as pessoas atendidas pela clínica-escola de psicologia em suas diversas modalidades de atendimento. Foram consultados 410 prontuários referentes ao ano de 2019.

Análise Estatística

Os dados foram coletados, tabulados e analisados por técnicas estatísticas de descrição (frequência, média e mediana), comparação

de grupos e associação, sendo essas realizadas no software gratuito JASP.

RESULTADOS

Durante o ano de 2019 foram atendidas 410 pessoas, sendo 60% do sexo feminino, idade entre 03 e 78 anos (Média= 30; DP=22,28). Especificamente no primeiro semestre, 211 (44%) pessoas foram atendidas e 287 (56%) no segundo.

A Tabela 1 apresenta os dados das pessoas atendidas em cada semestre, em função da faixa etária, dividida em quatro grupos: crianças, aqueles entre 3 a 11 anos; adolescentes, a partir de 12 até 17 anos; adultos, 18 a 59 e idosos, todos aqueles acima de 60 anos. Cabe ressaltar que estas análises se dão por semestre e dessa forma houveram 88 pessoas em continuidade do primeiro semestre para o segundo que foram sendo contabilizados no número absoluto de pessoas atendidas ao longo do ano, totalizando 498 atendidos.

Tabela 1. Descrição dos pessoas atendidas por faixa etária

Faixa Etária	2019/1		2019/2		Total
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	
Criança	51(56%)	10(8%)	70(62%)	24(14%)	154(31%)
Adolescente	19(21%)	12(10%)	20(18%)	15(8%)	67(13%)
Adulto	20(22%)	74(62%)	20(18%)	113(65%)	228(46%)
Idoso	01(1%)	24(20%)	02(2%)	23(13%)	50(10%)
Total	91 (100%)	120(100%)	112(100%)	175(100%)	498(100%)

Sobre a faixa etária, pode-se observar na tabela 1 a prevalência de atendidos é da população adulta (46%), seguido por crianças (31%), adolescentes (13%) e idosos(10%). Já em relação ao sexo, embora a maioria das pessoas pertença ao sexo feminino, quando analisado as diferenças por faixa etária, é possível notar que o masculino é predominante entre crianças e adolescentes (80%).

Especificamente em relação ao número de atendimentos, constatou-se um total de 3.266 atendimentos, sendo 1.205 no primeiro semestre e 2.061 no segundo. Este aumento tem relação direta com o número de acadêmicos envolvidos, assim como as modalidades de estágios que ocorrem em cada semestre, demonstrado na tabela 2. Acerca dos serviços oferecidos pela clínica-escola pode-se notar que Plantão Psicológico (24%) e Psicoterapia em Grupo (17%) representaram 41% dos atendimentos no início do ano, em comparação com 50% atendidos pelas abordagens Humanista-Fenomenológica (26%) e Cognitivo-Comportamental (24%).

Tabela 2. Serviços prestados pela clínica-escola ao longo do ano

Modalidades de atendimentos	2019/1		2019/2		TOTAL	
	Acadêmicos	Pessoas Atendidas	Acadêmicos	Pessoas Atendidas	Acadêmicos	Pessoas Atendidas
Acompanhamento Terapêutico	8(10%)	8(4%)	-	-	8(4%)	8(2%)
Avaliação Neuropsicológica	-	-	50(40%)	29(10%)	50(24%)	29(6%)
Psicoterapia em Grupo	8(10%)	36(17%)	-	-	8(4%)	36(7%)
Plantão Psicológico	9 (11%)	48(22%)	-	37(13%)	9(4%)	85(17%)
Psicodiagnóstico	26(33%)	30(14%)	-	-	26(13%)	30(6%)
Psicoterapia – Cognitivo Comportamental	4(5%)	24(11%)	18(14%)	70(24%)	22(11%)	94(19%)
Psicoterapia – Psicanálise	4(5%)	32(15%)	17(14%)	48(17%)	21(10%)	80(16%)
Psicoterapia - Comportamental	-	-	22(18%)	28(10%)	22(11%)	28(5%)
Psicoterapia Humanista-fenomenológica	20(26%)	33(16%)	18(14%)	75(26%)	38(19%)	108(22%)
Total	79(100%)	211(100%)	125(100%)	287(100%)	204(100%)	498(100%)

A respeito dos alunos, estiveram envolvidos no primeiro semestre 79 alunos quando comparados com os 125 no segundo, representando um aumento de 58%, como demonstrado na Tabela 2. Em relação a 2019/1, nota-se que houve predominância das modalidades Psicodiagnóstico (33%) e Humanista-Fenomenológica (25%). Já no segundo semestre, com o aumento na quantidade de alunos envolvidos, destacou-se Avaliação Neuropsicológica (40%) e psicoterapia na abordagem Comportamental (18%). Esta variação no número de alunos é decorrente dos estágios curriculares ofertados no semestre e o tamanho de suas respectivas turmas. Sobre o Plantão Psicológico, não há menção da quantidade de acadêmicos referente a 2019/2 pois devido questões operacionais, esta modalidade de atendimento foi realizada por alunos do 10º período que realizavam também os estágios de psicoterapia (Psicanálise, Cognitivo-Comportamental e Humanismo-Fenomenológica), já no primeiro semestre, o plantão é desempenhado unicamente por alunos do 9º período.

Visto que a clínica encontra-se inserida em um ambulatório multiprofissional, as origens dos encaminhamentos estão descritas na Tabela 3, sendo essas divididas de acordo com cada área da saúde e por especialidade médica. Constatou-se que referente às pessoas atendidas em 2019/1, não foi possível identificar a origem de 42% das pessoas que ingressaram no serviço no ano anterior. Quando comparado o número de encaminhamentos internos por semestre - originados da fisioterapia e das especialidades médicas - pôde-se perceber um aumento de 116% no segundo semestre, em relação ao primeiro. Deste aumento, destacam-se as especialidades psiquiatria (24%), pediatria (18%) e Clínica Médica (17%). As outras 88 pessoas de 2019/2 são originárias da continuidade dos atendimentos iniciados no primeiro semestre.

Tabela 3. Origem dos encaminhamentos das pessoas atendidas no ano de 2019

Encaminhamento	2019/1	2019/2	Total
Cardiologia	1(1%)	1(0%)	2(1%)
Cirurgia Geral	0(0%)	1(0%)	1(0%)
Clínica Médica	10(5%)	33(17%)	43(11%)
Dermatologia	1(1%)	0(0%)	1(0%)
Endocrinologia	0(0%)	2(1%)	2(1%)
Enfermagem	10(5%)	0(0%)	10(2%)
Externo	37(17%)	12(6%)	49(12%)
Fisioterapia	8(4%)	12(6%)	20(5%)
Gastroenterologia	3(1%)	2(1%)	5(1%)
Geriatria	1(1%)	2(1%)	3(1%)
Ginecologia	3(2%)	7(4%)	10(2%)
Hebiatria	8(4%)	10(5%)	18(4%)
Não Consta	90 (42%)	30(15%)	120(29%)
Neurologia	1(1%)	2(1%)	3(1%)
Otorrino	0(0%)	1(0%)	1(0%)
Pediatria	11(5%)	34(18%)	45(11%)
Pneumologista	0(0%)	1(0%)	1(0%)
Projetos de Extensão	2(1%)	0(0%)	2(1%)
Psiquiatria	24(12%)	47(24%)	71(17%)
Reumatologia	1(1%)	1(0%)	2(1%)
Total	211(100%)	198(100%)	409(100%)

A situação final dos atendimentos realizados em 2019 e os semestres referentes estão descritos na Tabela 4. Pode-se observar que a média de desistência foi de 21,5%, sendo 23% no primeiro semestre e 20% no segundo. Nota-se também que houveram 60 altas (média 12,5%) e ao final do ano 210 (73%) ainda estavam em atendimento dando seguimento ao tratamento no semestre seguinte.

Tabela 4. Situação final dos atendimentos

Status dos Atendimentos	2019/1	2019/2	Média	Total
Alta	41(19%)	19(6%)	30(12,5%)	60(100%)
Desistência/Interrupção	48(23%)	58(20%)	53(21,5%)	106(100%)
Em atendimento	122(57%)	210(73%)	166(65%)	332(100%)

DISCUSSÃO

Neste estudo buscou-se levantar as características das pessoas atendidas e dos serviços da clínica-escola de Psicologia durante o ano de 2019. Para tanto, foram realizadas análises dos prontuários dos clientes, identificando dados sociodemográficos, origem do encaminhamento e tipo de serviço psicológico dos atendidos.

Em relação às variáveis sexo e faixa etária, 60% das pessoas pertencem ao sexo feminino, como documentado na literatura^{4,6,8,11,15,16} que também encontraram esta predominância, sobretudo na população adulta. Em contrapartida, no que se refere ao público infantojuvenil, foi constatada a predominância de crianças e adolescentes do sexo masculino. Pode-se perceber que esse é um fenômeno recorrente nestes serviços, tendo em vista que já na década de 1980, o estudo de Anacona-Lopez constatou que neste público o sexo masculino possui predominância nos serviços, assim como adultos do sexo feminino, se mantendo até nos estudos mais recentes^{4,6,8,11,15,16}. Segundo esses autores, tal prevalência está diretamente atrelada às demandas dos responsáveis que, em geral, dizem respeito a problemas de comportamento ou escolares, ao passo que nas mulheres se relaciona a sintomas internalizantes, como ansiedade, depressão e problemas de relacionamento¹⁷.

A respeito da população de idosos, pode-se notar que estes representam 10% do total de pessoas atendidas. De acordo com os estudos levantados, pessoas idosas costumam ter uma baixa frequência nos serviços, variando entre 1,9 a 9% dos atendimentos nas clínicas^{4,8,11,15,16}. Poucos estudos exploram as causas deste fenômeno, todavia, sugerem que as principais razões pela busca de atendimento estão relacionadas ao luto pela perda de entes queridos, melhora da convivência familiar e busca por uma maior qualidade de vida^{8,11,16}.

Em relação à quantidade de pessoas atendidas, é possível notar que houve um aumento de 36% no segundo semestre. Tal fato deve-se principalmente ao aumento do número de acadêmicos envolvidos do curso de psicologia e de 116% dos encaminhamentos internos referentes aos cursos de medicina e fisioterapia. Este contexto é decorrente também da ampliação de 34 professores e 222 alunos no curso de medicina no ambulatório, ao estreitamento da atuação interdisciplinar e a participação da psicologia em grupos de discussão de casos clínicos, juntamente aos outros cursos.

Pode-se perceber que em 2019/1 houve um grande número de encaminhamentos externos ou que não foi possível identificar a origem, tal fato ocorreu devido a mudança na forma de registro, do prontuário físico (papéis e pastas de prontuários) para o eletrônico. Já em 2019/2, notou-se a prevalência dos encaminhamentos internos devido à mudança da logística interna. Assim, houve a predominância de pessoas advindas das especialidades médicas Psiquiatria, Pediatria e Clínica Médica. Em outras clínicas-escola a maior parte dos encaminhamentos são originados de escolas e de profissionais da saúde, entretanto não são especificados a especialidade de origem, como realizado no presente trabalho^{8,11,16,18}. Assim, a partir desta identificação, fica evidente a necessidade de uma maior aproximação com estas áreas, a fim de promover intervenções conjuntas, mais assertivas, bem como investigações a respeito das causas para este fenômeno.

A partir desta observação, assim como a relação de pessoas atendidas por serviços prestados, ficou explícito que a disponibilidade das modalidades de atendimento psicológico ocorria em função da matriz curricular. A exemplo, Acompanhamento Terapêutico e Psicodiagnóstico, entre outros serviços, estão disponíveis apenas em um semestre do ano ou quando há uma grande quantidade de acadêmicos envolvidos em um determinado serviço. Tal fato se relaciona com a disponibilidade de professores supervisores, bem como a oferta dos estágios, para que assim o serviço continue funcionando. Isto demonstra de forma clara o favorecimento da vertente ensino, em detrimento das áreas pesquisa e extensão, também documentado por outros estudos, fatores estes que impactam na produção de investigações científicas, como também no acesso das pessoas aos serviços psicológicos^{2,5,8}.

Verificou-se que diante deste contexto, a partir de 2019 a coordenação da clínica começou a criar estratégias para que esta realidade não interferisse diretamente no atendimento à comunidade. Assim, alguns estágios que ocorriam em campos externos foram transferidos para a clínica-escola, objetivando suprir a descontinuidade de alguns serviços.

A modalidade de Plantão Psicológico foi criada para atender os encaminhamentos classificados como urgentes e assim extinguí-los da fila de espera. Tal prática passou a ser realizada por acadêmicos do 9º e 10º período, impedindo a descontinuidade do serviço e fomentando uma atuação interdisciplinar. Pode-se afirmar que este serviço favoreceu a compreensão ampliada da prática clínica, sobretudo ao desvincular-se da concepção tradicional de que a promoção da saúde mental é garantida somente a partir de atendimentos longos de psicoterapia. Ou seja, trata-se de uma modalidade de atendimento que visa oferecer suporte emocional, no momento exato da procura, sendo realizados em até quatro atendimentos. Este serviço abarca o acolhimento, o provimento de informações e o direcionamento para outras modalidades de atendimento, quando necessário^{19,21}. Ao final de 2019, todas as pessoas com encaminhamento do tipo urgente foram atendidas.

A respeito da situação final, constatou-se um baixo índice de alta dos atendimentos ao longo do ano, representando uma média de 12% do total de pessoas atendidas, um fator recorrente na rotina das clínicas-escola^{5,8,11,17}. Cabe ressaltar que embora este estudo tenha encontrado resultados semelhantes, evidências sobre suas causas não foram abordadas, sendo necessários estudos posteriores a respeito. Especificamente sobre a clínica estudada, essa situação

decorre principalmente da mudança em seus procedimentos, uma vez que a partir do segundo semestre de 2019, os atendimentos psicológicos teriam duração de 01 ano, podendo ser prorrogado por igual período. Decorrido o prazo, a pessoa terá alta e os casos específicos poderão continuar o atendimento após discussão do caso entre a coordenação da clínica e o professor supervisor responsável^{14,20,21}.

Em relação a desistência dos atendimentos, nota-se um percentual médio de 21,5% ao longo do ano, sendo este índice inferior quando comparado com a faixa de 30 a 71,5% achados em outros estudos^{4,8,11,15,19,20,22}. Em uma análise preliminar foi possível perceber que os principais motivos envolvem dificuldades financeiras, no que tange às dificuldades de deslocamento e acesso ao serviço e/ou a negligência do cuidador, quando refere-se ao atendimento de dependentes, sendo necessário nestes casos acionar a Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) e SUAS^{13,15,20}.

A partir da constatação do baixo índice de desistência, levanta-se duas hipóteses sobre suas causas: o alto índice de encaminhamentos internos, isto é, a permanência dos usuários no serviço é influenciada pela otimização de deslocamento e diminuição de custos para estas pessoas frequentarem mais de um serviço, em um mesmo local, como por exemplo acompanhamento médico e psicológico. A continuidade da vinculação das pessoas à clínica aponta para a alta qualidade dos atendimentos²², tendo em vista que um estudo recente verificou que as psicoterapias realizadas na clínica têm uma influência significativa na qualidade de vida e na satisfação com a vida das pessoas atendidas¹⁹.

As investigações sobre a influência da psicoterapia surgem na tentativa de aumentar o fluxo contínuo de atendimentos e favorecer a integração das vertentes mencionadas anteriormente. Assim, em paralelo ao presente trabalho, em 2019/2, as pessoas atendidas foram avaliadas em dois tempos distintos, ao início do processo e ao final dele, no qual pôde-se obter dados objetivos sobre o processo de melhora dos clientes¹⁹⁻²¹. A utilização destas informações possibilita ao supervisor uma compreensão ampliada dos atendimentos, assim como o estabelecimento de outros parâmetros de alta. Ainda, a partir de um olhar científico constatou-se também a necessidade da coleta sistemática de outras informações sociodemográficas das pessoas atendidas, que envolvem profissão, escolaridade, nível socioeconômico e tempo de espera a partir da data do encaminhamento, sendo estas já inseridas nos prontuários eletrônicos da clínica-escola.

Pode-se inferir também que o alto índice de continuidade tem relação direta com o baixo nível de alta, interferindo também no aumento da fila de espera para o atendimento psicológico. Diante de um cenário onde o índice médio de alta é 11% e o de desistência ao tratamento de 21,5%, o serviço se depara com um gargalo no fluxo contínuo de usuários, onde torna-se possível absorver apenas 32,5% da fila de espera em cada semestre.

A respeito das limitações, algumas já foram destacadas ao longo do texto, porém destaca-se a ausência de outros dados sociodemográficos, como ocupação e escolaridade foram identificados ao longo da execução deste trabalho. Ainda, devido à mudança na forma dos registros, do físico para o eletrônico, foi escolhido o levantamento das pessoas atendidas apenas ao longo de 2019, mas faz-se necessária a continuidade de estudos desta

natureza, assim como o resgate das informações dos anos anteriores, para que assim um panorama mais fidedigno do serviço possa ser traçado em uma perspectiva longitudinal. Por fim, cabe destacar também que a logística do projeto, assim como do serviço, teve a interferência da pandemia por COVID-19, algo que corrobora com a ausência das informações citadas.

CONCLUSÃO

Ao longo deste estudo foram levantadas informações a respeito das pessoas atendidas em uma clínica-escola. Foi possível perceber que os resultados encontrados corroboram com a literatura de trabalhos realizados em outras regiões do Brasil, sobretudo no que tange aos dois principais públicos desses serviços, a predominância de crianças e adolescentes do sexo masculino, e adultos e idosos do sexo feminino. Pôde-se perceber também que a complexidade envolvida na rotina do serviço, na tentativa de atender as três vertentes - ensino, pesquisa e extensão - propostas pelas DCN do curso de Psicologia é um trabalho contínuo, construído diariamente.

A partir da integração de propostas acadêmicas com a prestação de serviços à comunidade, o Plantão Psicológico foi introduzido à clínica garantindo a assistência das pessoas aos cuidados psicológicos de forma contínua, sobretudo quando observado o esgotamento da fila de espera de casos urgentes. Além disso, o estreitamento da psicologia às outras áreas da saúde fica evidente a partir do aumento do número de encaminhamentos internos e o acompanhamento interdisciplinar integrado. A partir da identificação desses fatores, torna-se possível pensar em estratégias de intervenções específicas aliadas a estas especialidades, promovendo de forma crescente um cuidado interdisciplinar de maior qualidade.

Especificamente em relação a vertente pesquisa, fica evidente os desafios da execução de métodos de investigação em paralelo ao funcionamento de um serviço que lida com as complexidades das situações reais do cotidiano, algo que corrobora com a carência de estudos. Entretanto, é possível notar que a clínica estudada caminha na direção ascendente da integração da prática clínica às produções científicas, uma vez que este trabalho é fruto dessa articulação que se fez possível através da inserção desses métodos aos procedimentos padrões da clínica, tornando possível a produção de outros estudos. Embora desafiador, a produção científica tem um papel fundamental na formação dos alunos, assim como no aprimoramento dos processos de gestão do serviço.

Em suma, o presente estudo agrega informações para a coordenação da clínica ao explicitar seu desempenho na prestação de serviços e ao identificar lacunas em seus processos. Tal fato favorece a qualidade de assistência à comunidade, uma vez que possibilita o cuidado integrado às outras áreas da saúde. A interlocução das áreas do ambulatório estabelece a importância da psicologia na atenção integral em saúde, assim como a necessidade de sua participação ao longo do processo. Por fim, o conhecimento produzido a partir da caracterização das pessoas e serviço favorece o mapeamento de demandas, bem como iniciativas para as especificidades do público atendido.

REFERÊNCIAS

1. Conselho Nacional de Educação(Brasil). Resolução CNE/CES Resolução N° 5, de 15 de março de 2011. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para os cursos de graduação em Psicologia, estabelecendo normas para o projeto. Brasília (DF). Recuperado de: http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=7692-rces005-11-pdf&category_slug=marco-2011-pdf&Itemid=30192
2. Perfeito HCCS, Melo SA. Evolução dos Processos de Triagem Psicológica em um Clínica-Escola. *Rev Estud Psicol (Campinas)* 2004; 21(1):33-42.
3. Honda GC, Yoshida EMP. Mudança em Pacientes de Clínica-escola: Avaliação de Resultados e Processos. *Paidéia* 2012; 22(51): 73-82.
4. Maravieski S, Serralta FB. Características clínicas e sociodemográficas da clientela atendida em uma clínica-escola de psicologia. *Temas Psicol* 2011; 19(2):481-90.
5. Perfeito HCCS, Melo, SA. Características da população infantil atendida em triagem no período de 2000 a 2002 numa clínica-escola. *Estud Psicol (Campinas)* 2006; 23(3):239-49.
6. Peres RS, Santos MA, Coelho HMB. Perfil da clientela de um programa de pronto-atendimento psicológico a estudantes universitários. *Psicol Estud* 2004; 9(1):47-54.
7. Conselho Federal de Psicologia (Brasil).Código de Ética Profissional do Psicólogo. 2005.
8. Campezzatto PVM, Nunes MLT. Caracterização da clientela das clínicas-escola de cursos de Psicologia da região metropolitana de Porto Alegre. *Psicol Reflex. Crit* 2007; 20(3): 376-88.
9. Boaz C, Nunes MLT. Revisão da literatura brasileira sobre a problemática do desenvolvimento de crianças assistidas por clínicas-escola. *Aletheia* 2010; 33: 151-65.
10. Amaral AEV, Luca L, Rodrigues TC, Leite CA, Lopes FL, Silva MA. Serviços de psicologia em clínicas-escola: revisão de literatura. *Bol Psicol* 2012; 62(136): 37-52.
11. Romaro RA, Capitão CG. Caracterização da clientela da clínica-escola de psicologia da Universidade São Francisco. *Psicol Teor Prat* 2003; 5(1): 111-121.
12. Cintra MS, Bernardo MH. Atuação do Psicólogo na Atenção Básica do SUS e a Psicologia Social. *Psicol Cienc Prof* 2017; 37(4), 883-96. <https://doi.org/10.1590/1982-3703000832017>
13. Machado CV, De Lima LD, Baptista TWDF. Princípios organizativos e instâncias de gestão do SUS. In: De Oliveira RG, Grabois V, Júnior WVM, editores. *Qualificação de Gestores do SUS*. Rio de Janeiro: EAD/Ensp, p:49-74
14. Bacelar, TD. Protocolo de Atendimento Psicológico. In: Simões, R, editor. *Manual de procedimentos do ambulatório Ciências Médicas*. Belo Horizonte: Faculdade de Ciências Médicas de Minas Gerais (FCM-MG), 2019, p:120-24.
15. Borges AC, Souza SAQ, Dos Santos A, Lima, MD. Caracterização da Clientela da Clínica-escola de Psicologia do Centro Universitário de Santa Fé do Sul - SP. *R Funec Cient Mult* 2019; 8(10), 1-13.
16. Campos BFC, Tavella RR, Stuque RC, De Oliveira JRS, Pizzel JAT, Cintra MRG, et al. Serviço-escola de Psicologia: Caracterização da Clientela e Possibilidades de Intervenção. In: *Anais do 18th Congresso Nacional de Iniciação Científica Conic-Semesp 2016 São Paulo, Brasil*.
17. Conselho Federal de Psicologia (Brasil). Resolução CFP N° 001/2009. Dispõe sobre a obrigatoriedade do registro documental decorrente da prestação de serviços psicológicos. 30 mar 2009.
18. Ancona-Lopez, MA. Características da clientela de clínicas-escola de Psicologia em São Paulo. *Arq Bra Psicol* 1983; 35(1): 78-92.
19. Bacelar TD, Figueredo-Campos JG, Lopes FC, de Paula JJ. Satisfação e qualidade de vida em psicoterapia: um estudo piloto em clínica-escola. *Rev Psicol Div Saúde. Bahia* 2020, v. 9, n. 3 DOI: <http://dx.doi.org/10.17267/2317-3394rps.v9i3.3217>
20. Bacelar TD, Silva SPA, Figueredo-Campos JG, Marques LN. O Fazer em uma Clínica-Escola de Psicologia: Os Desafios da Integração Ensino, Pesquisa e Extensão. In: Lobosque EMG, Da Silva FG, editores. *Serviços-escola de psicologia : práticas e desafios*. Belo Horizonte: Artesã 2021, p: 56-76.
21. Bacelar TD, Ferreira LB, Silva SPA, Marcellino, G. *Manual da Clínica-Escola de Psicologia*. Belo Horizonte: Fac Cien Med (FCM-MG), 2020.
22. Benetti SPC, Cunha TRS. Abandono de tratamento psicoterápico: implicações para a prática clínica. *Arq Bra Psicol* 2008; 60(2), 48-59.