

## **CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO-ESCOLA DO CENTRO UNIVERSITÁRIO DE PATOS DE MINAS NO PERÍODO DE 2009 A 2013<sup>1</sup>**

***Mardones Moreira Freire***

Graduando do curso de Psicologia (UNIPAM).

E-mail: mardonesmf@unipam.edu.br

***Isabela Borges***

Graduanda do curso de Psicologia (UNIPAM).

E-mail: isabelab@unipam.edu.br

***Máira Cristina Rodrigues***

Psicóloga, Psicopedagoga, Mestre em Educação e Docente do curso de Psicologia (UNIPAM).

E-mail: maira@unipam.edu.br

---

**RESUMO:** O presente trabalho teve o objetivo de caracterizar a clientela do Serviço-Escola do Centro Universitário de Patos de Minas (UNIPAM), por meio de uma pesquisa retrospectiva de uma amostra documental. Foram avaliados 1070 prontuários dos pacientes que foram atendidos no período de 2009 a 2013. Os resultados mostram que a maioria dos clientes é do sexo feminino (60,2%), porém, entre as crianças, predomina as do sexo masculino (64,8%). A maior parte da amostra foi composta por adultos (45,5%), sendo que, dos pacientes maiores de 18 anos, 57,7% são casados. Em relação à escolaridade, prevaleceu o Ensino Fundamental incompleto (34,6%) e a respeito da religião, a principal foi a católica (50,3%). Os pacientes buscaram o serviço, majoritariamente, por demanda espontânea (60,9%), e as principais queixas foram relativas a problemas familiares (9,4%), ansiedade (6,8%) e sintomas depressivos (6,5%). Quanto às instituições de encaminhamento, predominaram as Instituições de Proteção Social de Alta Complexidade (17,1%). O tempo médio de espera para o atendimento após a triagem foi de 92,5 dias, com um número médio de 11,37 atendimentos. O principal motivo para suspensão do atendimento foi abandono sem justificativa (30%). O estudo apresenta limitações metodológicas em decorrência da ausência de registros padronizados, adequados e bem preenchidos. Os resultados desta pesquisa possibilitarão a implementação de medidas para melhorar a qualidade dos registros, além de viabilizar o aprimoramento dos processos internos do Serviço-Escola, visando a uma prestação de serviços de maior qualidade e a uma formação profissional mais efetiva e abrangente dos graduandos.

**PALAVRAS-CHAVE:** Serviço escola. Atendimento psicológico. Caracterização da clientela.

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado na área temática Psicologia do XIV Congresso Mineiro de Ciências da Saúde, realizado de 22 a 26 de outubro de 2018, no Centro Universitário de Patos de Minas – UNIPAM.

**ABSTRACT:** The aim of the present study was to characterize the clientele of the School Service of the University Center of Patos de Minas (UNIPAM), through a retrospective documentary sample survey. A total of 1070 patient charts were attended in the period from 2009 to 2013. The results show that most clients are female (60.2%), however, among children, male gender predominates (64.8%). Most of the sample consisted of adults (45.5%), and 57.7% of the over 18-year-old patients were married. In relation to schooling, 34.6% did not graduate from Elementary School and, regarding religion, 50.3% of them were Catholic. Most patients (60,9%) sought for help spontaneously presenting as frequent complaints family problems (9.4%), anxiety (6.8%) and depressive symptoms (6.5%). As for the institutions which referred them, High Complexity Social Protection Institutions predominated (17.1%). The average waiting time to be cared after triage was 92.5 days, with an average number of 11.37 sessions. In addition, the main reason for care suspension was unjustified dropout (30%). The study presents methodological limitations due to the absence of standardized, adequate and well-filled records. The results of this research will enable the implementation of measures to improve the quality of registrations, as well as enabling the improvement of the internal processes of the School Service, aiming at providing higher quality services and more effective and comprehensive professional training for undergraduates.

**KEYWORDS:** School service. Psychological support. Clientele characterization.

---

## INTRODUÇÃO

A Psicologia tem um longo histórico, que remete desde as reflexões filosóficas na antiguidade até o momento em que finalmente se consolidou como uma ciência, quando, em 1879, Wilhelm Wundt funda o primeiro laboratório de Psicologia Experimental, em Leipzig, Alemanha. Porém, apenas em 27 de agosto de 1962, por meio da lei de número 4.119, que se institui a regulamentação da Psicologia como uma profissão. Essa regulamentação também dispõe a respeito dos Serviços-Escola, espaço que tem por objetivo integrar os conhecimentos teóricos adquiridos previamente durante a formação acadêmica do psicólogo com a prática clínica (LÖHR; SILVARES, 2006).

As atividades prestadas nos Serviços-Escola são oferecidas à comunidade de forma gratuita ou com baixo custo, acessível à população mais carente. Assim, o estudante se torna mais apto para o exercício profissional à medida que presta um papel social importante. Para tal, é essencial que profissionais capacitados acompanhem e avaliem os atendimentos clínicos realizados pelos graduandos, garantindo uma formação pautada na ética e na reflexão acerca da relevância do psicólogo e sua profissão (ROMARO; CAPITÃO, 2003).

Barletta *et al* (2012) apontam para um problema frequente nos Serviços-Escola, que é o registro inadequado das sessões nos prontuários. O principal problema encontrado em seu estudo trata das folhas de resumo, que, quando não completamente ausentes, apresentam com frequência desordem no prontuário, falta

de numeração da sessão e informações contraditórias. Outros estudos indicam o frequente uso de siglas e jargões técnicos que prejudicam a compreensão.

O estudo de Cunha e Benetti (2009) corrobora com a literatura, indicando que a população infantil é a que apresenta os mais altos índices de procura por atendimento, assim como a maior taxa de desistência. Possíveis causas para as altas taxas de abandono estão relacionadas com a dificuldade e a pouca efetividade no acolhimento das demandas. Com relação aos adolescentes, a desistência deve-se ao fato de que eles, em sua maioria, procuram os atendimentos por influência de pais, escolas ou médicos e não espontaneamente. Como consequência, o vínculo entre o psicoterapeuta e o adolescente é prejudicado, o que leva a uma baixa adesão ao serviço e a uma alta taxa de desistência (KALINA, 1999 *apud* ROMARO; CAPITÃO, 2003). No que concerne à população idosa, ao contrário das crianças e adolescentes, há um alto índice de adesão ao atendimento, visto que eles buscam aprimorar sua qualidade de vida, como também garantir maior longevidade para minimizar problemas específicos dessa faixa etária (ROMARO; CAPITÃO, 2003).

A caracterização da clientela parte do pressuposto de que, a partir do conhecimento das especificidades da população a quem se destinam os serviços, é possível torná-los mais eficientes (SILVARES *et al*, 2006). Além de permitir a avaliação e o aprimoramento dos atendimentos, conhecer as características e demandas da clientela, também pode contribuir para a prevenção dos abandonos psicoterápicos (CUNHA; BENETTI, 2009).

De acordo com Maravieski e Serralta (2011), os principais padrões clínicos e sociodemográficos encontrados na literatura são: a alta prevalência da população infantil, sendo que as crianças são majoritariamente do sexo masculino com problemas de aprendizagem e distúrbios comportamentais do tipo externalizantes; a predominância de mulheres nas demais faixas etárias; a maior frequência de queixas relacionadas a problemas de relacionamento, ansiedade e depressão na idade adulta; a alta taxa de desistência do atendimento psicoterápico; e a grande diversidade de abordagens teóricas.

O Serviço-Escola do Centro Universitário de Patos de Minas (UNIPAM) foi fundado em 2009 e localiza-se na região do Alto Paranaíba em Minas Gerais. Tem como função atender a demanda de pacientes na área. Dessa forma, o presente trabalho tem o objetivo de caracterizar a clientela do Serviço-Escola do UNIPAM, por meio de uma pesquisa retrospectiva de uma amostra documental dos pacientes que utilizaram os serviços no período de 2009 a 2013. Com este trabalho, pretende-se identificar as características clínicas e sociodemográficas dos pacientes, garantindo uma melhor compreensão das demandas e dos processos de atendimento psicológicos em Serviço-Escola.

No Serviço-Escola do UNIPAM, os clientes são inicialmente atendidos pelos funcionários e técnicos administrativos e realizam o preenchimento da ficha de cadastro. A ficha é encaminhada para uma “fila de espera” e os pacientes são chamados para o atendimento à medida que os estágios começam. Após o primeiro atendimento, um prontuário é aberto para cada cliente.

No presente estudo foram consideradas as seguintes variáveis contidas no prontuário de cada paciente: nome, endereço, sexo, idade, escolaridade, nível

socioeconômico (expresso através da renda familiar), motivo da consulta (queixa), forma de encaminhamento à instituição e adesão ao tratamento para a caracterização dos clientes que passaram pelo serviço psicológico no período de 2009 a 2013. Para a variável endereço, utilizaremos apenas o bairro para manter o paciente em total sigilo, considerando que é um dado importante para identificar a demanda e as queixas de cada região.

Os critérios para considerar os prontuários a serem analisados na pesquisa consistiram em ter assinatura no Termo de Consentimento para Uso de Dados em Pesquisas e Publicações em Psicologia (documento apresentado para o paciente ou responsável no primeiro atendimento) pelos pais de pacientes menores de 18 anos e pelo próprio paciente no caso de idade igual ou superior a 18 anos; ter procurado o serviço espontaneamente ou ter sido encaminhado pelo profissional da saúde ou assistência. O critério de exclusão da pesquisa pautou-se da ausência de dados na ficha de cadastro e na não assinatura do Termo de Consentimento para Uso de Dados em Pesquisas e Publicações em Psicologia.

Os instrumentos utilizados nesta pesquisa foram os prontuários, compostos de: ficha de notificação de suspensão, controle de frequência, ficha de evolução clínica, ficha de triagem, Termo de Consentimento para Uso de Dados em Pesquisas e Publicações em Psicologia e ficha de cadastro. O presente trabalho foi também constituído por uma revisão bibliográfica sobre o tema, por meio de livros, artigos e periódicos, bem como pelos dados obtidos a partir da análise dos prontuários que se encaixaram nos critérios de participação, que posteriormente foram submetidos a estatísticas descritivas para levantamento das características da amostra.

Os dados foram coletados através de consulta direta aos prontuários de cada paciente. Tabulados em planilha eletrônica, os dados foram analisados através do programa estatístico SPSS versão 14.0, utilizando-se de procedimentos de estatística descritiva (frequência, médias e percentagem) para caracterizar a amostra e de estatística inferencial para correlacionar as características clínicas (variável dependente) com as características sociodemográficas (variáveis independentes), analisando-se se as diferentes populações apresentam diferenças estatisticamente significantes no resultado do atendimento.

## **BREVE CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO-ESCOLA NO BRASIL**

Segundo Silveira *et al* (2006) *apud* Maravieski e Serralta (2011), Schoenfeldt e Longhin (1959) foram os pioneiros no estudo brasileiro de caracterização do atendimento público ambulatorial de Psicologia. Apenas vinte anos depois, na década de 1980, que Ancona-Lopez (1983) fez um levantamento das características de quatro Serviços-Escola em São Paulo/SP. A partir de então, os estudos sobre a caracterização da clientela aumentaram significativamente. Essa caracterização engloba dados sociodemográficos, como idade, sexo, escolaridade e estado civil, assim como dados clínicos, entre eles queixas, número de atendimento e adesão ao tratamento.

Um estudo de Moura *et al* (2008) teve por objetivo caracterizar a clientela infantil de um Serviço-Escola de uma universidade pública do norte do Paraná. A triagem foi feita a partir do instrumento CBCL – *Child Behavior Checklist*, que traça o

perfil comportamental da criança e é respondido pelas mães. Participaram da pesquisa 103 mães com filhos em idade pré-escolar (2 a 6 anos) no período de 2004 a 2006. Dentre as crianças, 74% eram do sexo masculino, sendo que a maioria se encontrava nas faixas etárias de cinco (26%) e quatro anos (21%). Conforme o CBCL, 82% das crianças foram avaliadas como clínicas, apresentando problemas passíveis de tratamento, que, em sua maioria, foram classificados como externalizantes, entre eles agressividade, hiperatividade, desobediência e baixo controle de impulsos. Os problemas internalizantes não despertam tanto a atenção dos pais por serem de difícil identificação e por causarem menos incômodo.

Borsa *et al* (2013) também utilizaram o CBCL como instrumento para obter informações sobre o perfil comportamental dos participantes. O instrumento foi aplicado em 59 pais e responsáveis de crianças e adolescentes no Centro de Avaliação Psicológica da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (CAP/UFRGS) no período de 2009 a 2011. A idade dos participantes variou de 6 a 18 anos, a maioria frequentava o Ensino Fundamental e, em conformidade com outros estudos, houve a prevalência do sexo masculino (76,3%). As queixas mais frequentes foram referentes a problemas de aprendizagem (45,8%), deficiência mental (10,2%), dislexia (8,5%), problemas de atenção e/ou hiperatividade (8,5%) e problemas de comportamento e de conduta (8,5%). Os encaminhamentos foram realizados, principalmente, por neurologistas (39%). Em oposição ao estudo de Moura *et al* (2008), predominaram as queixas de problemas de comportamento do tipo internalizante.

Ainda a respeito da caracterização da clientela infantil, Cunha e Benetti (2009) realizaram um estudo no Serviço-Escola localizado na Região Metropolitana de Porto Alegre, relativo ao período de 1999 a 2006, considerando a faixa etária de 2 a 12 anos. Inicialmente, 499 crianças foram inscritas, mas apenas 212 foram atendidas. A maior taxa de procura ocorreu entre crianças de 6 e 9 anos (56,4%) e, assim como nos demais estudos, a amostra foi composta majoritariamente por meninos (67,3%). As escolas foram as principais responsáveis pelos encaminhamentos (63,5%). Dentre as queixas identificadas, podem ser ressaltados problemas afetivos e de comportamento (43,5%) e dificuldades relacionadas à escola (32,1%). O tempo médio em espera foi de 13 meses e a média de atendimentos psicoterápicos efetuados foi de 17 sessões. Obtiveram-se apenas 42 altas, com 64,15% de desistências do tratamento.

Outro estudo referente à caracterização da clientela foi realizado por Maravieski e Serralta (2011) na Clínica-Escola do Curso de Psicologia (CLINESP) no período de 2003 a 2007, abrangendo 604 pacientes de atendimentos individuais. A maioria dos participantes foi composta pelo sexo feminino (62,1%). No entanto, como apontam os outros estudos, na infância a procura maior é de meninos. Dentre os participantes, 39,4% encontravam-se na faixa etária de 0 a 13 anos; 10,8%, de 14 a 20 anos; e 47,8%, acima de 21 anos. A busca por atendimento psicoterápico foi espontânea em 50,8% dos casos, e os encaminhamentos foram realizados principalmente por outros profissionais (27,5%) e escolas (8,9%). O tempo de permanência em lista de espera foi de 31,7 dias e a média de atendimentos foi de 15 sessões, com 42,4% de desistências. As principais queixas na infância foram agressividade, agitação, sintomas depressivos e problemas escolares. Já na adolescência e na fase adulta, prevaleceram as queixas de ansiedade, sintomas

depressivos e problemas familiares.

O trabalho de Barletta *et al* (2012) realizado no Serviço-Escola do estado de Sergipe incluiu 119 prontuários no período de 2009 e 2010. Entre os pesquisados, prevaleceu a faixa etária de crianças com menos de 12 anos (31,7%). Os participantes, em sua maioria, eram do sexo feminino (64,4%), com estado civil de solteiro (58,4%). No que diz respeito à escolaridade, 25,7% possuíam Ensino Médio completo e 23,8%, fundamental incompleto. Os motivos mais frequentes apresentados no estudo foram problemas de relacionamento familiar (25,2%), comportamento agressivo (14%), depressão (13%), problemas na escola (7,4%), problemas de desenvolvimento (6,5%), ansiedade (4,6%) e ideias ou tentativas de suicídio (4,6%).

Cavalheiro *et al* (2012) analisou 394 fichas de triagem do ano de 2011 do Centro de Pesquisa e Psicologia Aplicada (CPPA) “Dra. Betti Katzenstein”, da UNESP de Assis. As características sociodemográficas apontam que a maioria era do sexo feminino, sendo que prevaleceram crianças do sexo masculino. Do total, 144 eram crianças de até 11 anos de idade, 44 eram adolescentes de 12 a 17 anos, e 206 eram adultos com idade a partir de 18 anos. Quanto às crianças, as principais queixas apresentadas foram as dificuldades escolares, comportamento agressivo, dificuldades na relação familiar, ansiedade/insegurança, problemas de conduta e dificuldades nos relacionamentos interpessoais. Já em relação aos adolescentes, destacam-se as dificuldades nas relações familiares e dificuldades escolares, além de dificuldades no relacionamento interpessoal, ansiedade/insegurança e depressão/tristeza. A respeito dos adultos, as queixas mais frequentes foram dificuldade na relação familiar, ansiedade/ insegurança, depressão/ tristeza e dificuldades no relacionamento interpessoal.

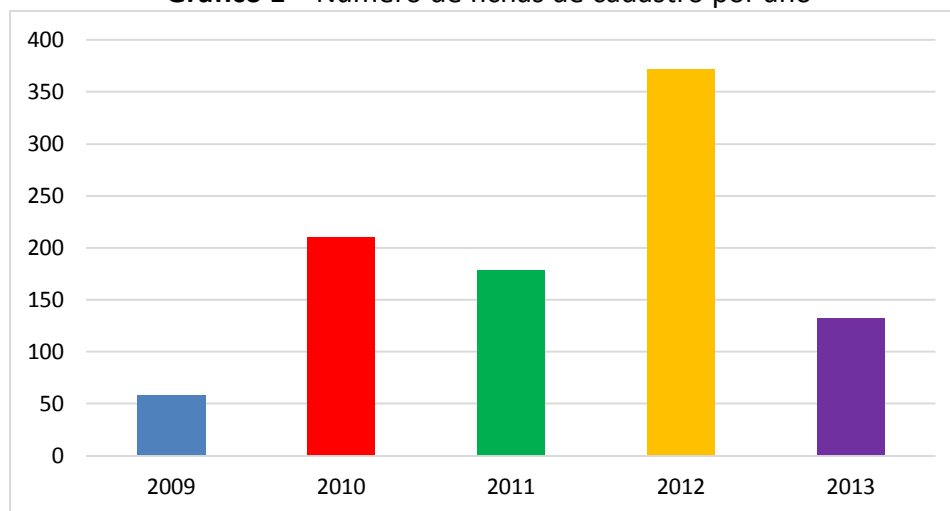
Diante do exposto, os Serviços-Escola têm por objetivo cumprir uma dupla função: permitir o contato direto do estudante de Psicologia com a atuação profissional do psicólogo, garantindo uma formação acadêmica efetiva, ao desenvolver competências, habilidades e atitudes; bem como atender às demandas sociais, considerando populações que têm acesso apenas aos serviços oferecidos pelas universidades. Por meio da literatura, apesar da grande diversidade, é possível constatar padrões de clientela atendidas. Os estudos de caracterização da clientela podem contribuir para o aperfeiçoamento das propostas, como também para o desenvolvimento da área, de forma que atenda satisfatoriamente tanto os estudantes quanto os clientes (AMARAL *et al*, 2012).

## **CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO-ESCOLA DO UNIPAM**

No período de 2009 a 2013, foram abertos 1695 prontuários no Serviço-Escola do UNIPAM. Desses, 1070 constavam o Termo de Consentimento para Uso de Dados em Pesquisas e Publicações de Psicologia, de forma que esses foram os dados analisados. O Gráfico 1 apresenta o número de fichas de cadastro realizadas por ano.



**Gráfico 1 – Número de fichas de cadastro por ano**



Fonte: FREIRE; BORGES e RODRIGUES, 2018.

Os resultados demonstraram predominância do sexo feminino (60,2%) em relação ao masculino (39,8%). Porém, existiram variações em relação à faixa etária, sendo a população masculina predominante na infância (64,8%) e a feminina nas demais faixas etárias. Esses dados corroboram com a literatura, que, majoritariamente, apresenta a ocorrência de maior porcentagem de mulheres em relação aos homens (ENÉAS; FALEIROS; SÁ, 2000; LOUZADA, 2003; ROMARO; CAPITÃO, 2003; CAMPEZATTO; NUNES, 2007; MARAVIESKI; SERRALTA, 2011; CAVALHEIRO *et al*, 2012), bem como variações de acordo com a faixa etária, sendo o sexo masculino preponderante na infância e o feminino na adolescência e idade adulta (ROMARO; CAPITÃO, 2003; MARAVIESKI; SERRALTA, 2011; CAVALHEIRO *et al*, 2012). Louzada (2003) explica a menor demanda dos homens a partir das diferenças de gênero, visto que esses tendem a expressar menos suas emoções e sentimentos devido às cobranças sociais.

Considerando a variável idade, nos períodos infância (0 a 12 anos incompletos), adolescência (12 a 18 anos incompletos), idade adulta (18 a 60 anos incompletos) e velhice (idade igual ou superior a 60 anos), obteve-se a seguinte distribuição, respectivamente: 30,6%, 18,7%, 45,5% e 5,2%. A idade média dos pacientes atendidos foi de 24,6 anos (dp=17,95). Esses resultados estão de acordo com outros estudos que também apresentaram prevalência de adultos e, em segundo lugar, de crianças, com um menor número de adolescentes (ROMARO; CAPITÃO, 2003; MARAVIESKI; SERRALTA, 2011). O estudo de Campezzatto e Nunes (2007) também apontou maior demanda na infância do que na adolescência, diferindo, no entanto, em relação aos adultos, que foram a menor porcentagem.

Em relação à escolaridade, 34,6% apresentaram Ensino Fundamental incompleto, 14,1% possuíam Ensino Médio completo, 8,2%, Ensino Médio incompleto, 5,5%, Ensino Superior completo, 4,3%, Ensino Superior incompleto, 3,5%, Ensino Fundamental completo, 1,2%, analfabetos. Em 28,6% dos casos, não houve registro da escolaridade. Considerando a escolaridade da amostra total, prevaleceu o Ensino Fundamental incompleto, corroborando com os resultados apresentados na literatura

(SCHOEN-FERREIRA et al, 2002; LOUZADA, 2003; MARAVIESKI; SERRALTA, 2011). Na infância, a maioria da clientela também se encontrava no Ensino Fundamental incompleto, enquanto que os adolescentes apresentavam, sobretudo, Ensino Fundamental e médio incompletos. O estudo de Campezatto e Nunes (2007) respalda tais resultados, afirmando que se espera que crianças e adolescentes estejam cursando Ensino Fundamental e Médio. Na vida adulta, prevaleceu Ensino Médio e Superior completos. Enéas, Faleiros e Sá (2000) apresentaram resultados semelhantes, com destaque para adultos com Ensino Superior incompleto e Ensino Médio completo. Campezatto e Nunes (2007) explicam a alta porcentagem de adultos cursando Ensino Superior a partir da existência de uma demanda interna das universidades em que os Serviços-Escola estão inseridos.

Em referência ao estado civil das pessoas acima de 18 anos (50,7%), 39,8% eram casados, incluindo união estável, 30,8% eram solteiros, 8,1% eram separados ou divorciados, e 4,8% eram viúvos. Não houve o registro de 16,6% dos dados. Quanto aos pacientes menores de 18 anos, 67,7% eram solteiros e 0,9% casados ou em união estável. Houve a omissão de 31,1% dos dados. Esses resultados estão de acordo com o estudo de Campezatto e Nunes (2007), que também apresentou maior quantidade de adultos casados e solteiros. Maravieski e Serralta (2011) consideraram as pessoas maiores de 21 anos, obtendo, também, um maior número de casados, porém com adultos divorciados ou separados em segundo lugar. O estudo de Enéas, Faleiros e Sá (2000) também apresentou dados opostos, em que os adultos solteiros predominaram em relação aos casados. No que concerne à religião, houve a predominância de religiões cristãs, sendo que 50,3% eram católicos, 7,3% eram evangélicos e 0,1% eram protestantes. Quanto às demais religiões, 1,2% eram espíritas, 2,3% pertenciam a outras religiões e 0,2% não possuíam religião. Em 38,6% dos prontuários, não houve registro dessa informação.

Quanto à localização geográfica, predominaram pessoas oriundas dos bairros Centro (6%), Nova Floresta (5,8%), Vila Garcia (5%), Jardim Esperança (4,3%), Caramuru (3,6%), Aurélio Caixeta (3,5%), Abner Afonso (3,2%), Novo Horizonte (3,2%), Nossa Senhora de Fátima (2,9%) e Padre Eustáquio (2,8%). O Serviço-Escola do UNIPAM também recebeu pacientes de outras cidades além de Patos de Minas, sendo as principais Varjão de Minas, Presidente Olegário e Lagoa Formosa. Em 3,6% dos casos, houve a omissão dos dados. O Serviço-Escola do UNIPAM está localizado no bairro Caiçaras, próximo à área central de Patos de Minas. Essa localização facilita o acesso de pessoas que moram em bairros centrais. Porém, ao mesmo tempo, pode dificultar o acesso de pessoas com baixa renda que moram em bairros periféricos da cidade. Além disso, crianças que moram em bairros mais distantes também podem ter dificuldade de acesso, visto que muitas vezes os pais trabalham o dia todo e não têm disponibilidade para acompanhar os filhos.

O Sistema Único de Assistência Social (SUAS) organiza os serviços socioassistenciais de acordo com o nível de complexidade. Dessa forma, os Serviços de Proteção Básica abrangem Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF), Convivência e Fortalecimento de Vínculos e Proteção Básica no domicílio para pessoas com deficiência e idosos. Os Serviços de Proteção Especial de Média Complexidade, por sua vez, envolvem proteção e atendimento especializado a famílias e indivíduos



(PAEFI), serviço especializado em abordagem social, proteção social a adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa de liberdade assistida e de prestação de serviços à comunidade, proteção social especial para pessoas com deficiência, idosas e suas famílias e serviço especializado para pessoas em situação de rua. Finalmente, os Serviços de Proteção Social Especial de Alta Complexidade tratam de serviços de acolhimento institucional (modalidades abrigo institucional, casa-lar, casa de passagem, residência inclusiva), acolhimento em república, acolhimento em família acolhedora e proteção em situações de calamidades públicas e de emergências.

A busca por atendimento psicológico foi espontânea na maioria dos casos (60,9%). Entre os encaminhamentos (39,1%), houve a seguinte distribuição: Instituição de Proteção Social de Alta Complexidade (17,1%), Instituição de Proteção Social Básica (15,9%), Conselho Tutelar (15,5%), escolas (11,8%), SUS (9,9%), encaminhamentos de setores do próprio UNIPAM (8,5%), instituições religiosas (4,6%), APAE Patos de Minas – Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais de Patos de Minas (4,1%), demandas jurídicas (1,2%) e Instituição de Proteção Social de Média Complexidade (0,2%). Além disso, 10,6% dos dados foram equivalentes a outros profissionais e instituições, como médicos, psiquiatras, neurologistas, psicólogos, hospitais, grupos e comunidades, e em 0,7% dos casos não houve registros. Esses resultados estão em conformidade com o estudo de Maravieski e Serralta (2010), no qual a demanda espontânea também prevaleceu e, entre os encaminhamentos, a maioria foi de outros profissionais, escolas e serviços da própria universidade.

A respeito do total de atendimentos, as principais queixas trazidas pelo paciente ou que constavam nos encaminhamentos foram problemas familiares (9,4%), ansiedade (6,8%), sintomas depressivos ou depressão (6,5%), dificuldades de aprendizagem (6%), problemas de comportamento (4,1%), orientação profissional (3,6%) e problemas escolares (2,9%). O elevado percentual de queixas sobre problemas familiares está de acordo com estudos já realizados sobre a caracterização da clientela de Serviços-Escola (ENÉAS; FALEIROS; SÁ, 2000; ROMARO; OLIVEIRA, 2008; MARAVIESKI; SERRALTA, 2010; BARLETTA *et al*, 2012). Ademais, o presente estudo reforçou os resultados apresentados na literatura a respeito do alto número de queixas relativas à ansiedade e sintomas depressivos (ROMARO; OLIVEIRA, 2008; MARAVIESKI; SERRALTA, 2010; BARLETTA *et al*, 2012).

Considerando o sexo dos pacientes, o maior número de queixas para o sexo feminino foram problemas familiares (11,2%), sintomas depressivos (8,9%) e ansiedade (8,2%); e para o sexo masculino, problemas familiares (6,8%), problemas de comportamento (6,4%) e problemas escolares (4,9%). No estudo de Romaro e Oliveira (2008), as mulheres apresentaram queixas principais similares, sendo elas ansiedade, depressão e problemas relativos ao sono. Em relação aos homens, porém, as queixas principais foram depressão, ansiedade e dificuldade sexual, as quais não apareceram como predominantes no presente estudo.

Na infância, as queixas predominantes foram dificuldade de aprendizagem (12,2%), problemas familiares (9,2%) e problemas de comportamento (7%). Na adolescência, predominaram orientação profissional (16,6%), problemas de comportamento (9,5%) e problemas familiares (8,5%). O estudo de Borsa *et al* (2013) já apontou a dificuldade de aprendizagem como uma queixa recorrente na infância e

adolescência. Os problemas familiares, tanto para crianças quanto para adolescentes, também já foram destacados em outros estudos como uma das principais queixas (ROMARO; CAPITÃO, 2003; CUNHA; BENETTI, 2009; MARAVIESKI; SERRALTA, 2010). As queixas em relação ao comportamento também corroboram com a literatura (MELO; PERFEITO, 2006; CUNHA; BENETTI, 2009; BORSA *et al*, 2014).

Na vida adulta, as principais foram sintomas depressivos (10,5%), problemas familiares (10,3%) e ansiedade (9,4%). Por fim, na velhice, as principais queixas também foram relativas a sintomas depressivos (14,3%), ansiedade (12,5%) e problemas familiares (7,1%). Em relação ao total de dados, 37,1% não foram registrados. Outras pesquisas já destacaram a prevalência de sintomas depressivos em adultos (ROMARO; OLIVEIRA, 2008; MARAVIESKI; SERRALTA, 2010). Ressalta-se também a grande frequência de queixas relacionadas a problemas familiares e ansiedade nessa faixa etária (ENÉAS; FALEIROS; SÁ, 2000; ROMARO; OLIVEIRA, 2008; MARAVIESKI; SERRALTA, 2010). Não foram encontrados dados na literatura a respeito de queixas específicas de idosos, porém as principais queixas encontradas no presente estudo foram semelhantes à vida adulta. A Tabela 1 apresenta a frequência das queixas de acordo com a faixa etária dos pacientes.

**Tabela 1** – Frequências absolutas e em porcentagem das queixas de acordo com as faixas etárias

Queixas	Infância	Adolescência	Vida adulta	Velhice
Abuso sexual	1 (0,3%)	0 (0,0%)	1 (0,2%)	0 (0,0%)
Agitação	7 (2,1%)	1 (0,5%)	1 (0,2%)	0 (0,0%)
Agressividade	17 (5,2%)	7 (3,5%)	2 (0,4%)	1 (1,8%)
Ansiedade	14 (4,3%)	6 (3,0%)	46 (9,4%)	7 (12,5%)
Avaliação Psicológica	2 (0,6%)	2 (1,0%)	6 (1,2%)	0 (0,0%)
Dificuldade de aprendizagem	40 (12,2%)	14 (7,0%)	10 (2,1%)	0 (0,0%)
Dificuldade na fala	2 (0,6%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
Doença clínica	3 (0,9%)	0 (0,0%)	8 (1,6%)	1 (1,8%)
Luto	8 (2,4%)	2 (1,0%)	14 (2,9%)	2 (3,6%)
Orientação profissional	0 (0,0%)	33 (16,6%)	5 (1,0%)	0 (0,0%)
Problemas de atenção e memória	11 (3,4%)	3 (1,5%)	3 (0,6%)	1 (1,8%)
Problemas de comportamento	23 (7%)	19 (9,5%)	2 (0,4%)	0 (0,0%)
Problemas de relacionamento	5 (1,5%)	3 (1,5%)	12 (2,5%)	0 (0,0%)
Problemas emocionais	3 (0,9%)	1 (0,5%)	12 (2,5%)	2 (3,6%)
Problemas escolares	14 (4,3%)	13 (6,5%)	4 (0,8%)	0 (0,0%)
Problemas familiares	30 (9,2%)	17 (8,5%)	50 (10,3%)	4 (7,1%)
Sintomas depressivos	1 (0,3%)	10 (5,0%)	51 (10,5%)	8 (14,3%)
Sintomas psicossomáticos	1 (0,3%)	1 (0,5%)	1 (0,2%)	0 (0,0%)
Sexualidade	4 (1,2%)	1 (0,5%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
Sintomas psicóticos	0 (0,0%)	1 (0,5%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
Suicídio	0 (0,0%)	0 (0,0%)	2 (0,4%)	0 (0,0%)
Transtorno alimentar	2 (0,6%)	0 (0,0%)	3 (0,6%)	0 (0,0%)
Transtorno de eliminação	3 (0,9%)	1 (0,5%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
Uso de álcool e drogas	0 (0,0%)	3 (1,5%)	10 (2,1%)	0 (0,0%)
Outros	13 (4%)	8 (4,0%)	46 (9,4%)	7 (12,5%)
Sem registro	123 (37,6%)	53 (26,6%)	198 (40,7%)	23 (41,1%)

Fonte: FREIRE; BORGES e RODRIGUES, 2018.

Entre os motivos para suspensão, os principais foram: abandono sem justificativa (30%), abandono com justificativa (28,7%) e alta por melhora (12,6%). Esses dados estão em conformidade com outros estudos que também apontaram um alto índice de abandono (CUNHA; BENETTI, 2009; MARAVIESKI; SERRALTA, 2010). O estudo de Romaro e Capitão (2003), apesar de apresentar um índice de desistência significativo, obteve um percentual maior de conclusão do atendimento psicoterápico. Cunha e Benetti (2009) explicam a alta taxa de abandono no período inicial do tratamento devido a pouca efetividade no acolhimento das demandas. A adesão ao tratamento também pode ser afetada pela motivação do paciente para o processo (ROMARO; OLIVEIRA, 2008).

O tempo médio de espera entre a data de cadastro e o primeiro atendimento foi de 92,5 dias (dp=107,09), isto é, aproximadamente 3 meses. Na literatura, tanto o tempo médio de espera quanto a média de sessões variam de acordo com o Serviço-Escola que está sendo caracterizado (CUNHA; BENETTI, 2009; MARAVIESKI; SERRALTA, 2010). Frequentemente, o tempo de permanência em lista de espera é elevado, visto que na maioria dos casos o serviço é gratuito ou com taxas simbólicas, e nem sempre há quantidade de alunos suficiente para suprir as demandas da população (ROMARO; OLIVEIRA, 2008; BARLETTA *et al*, 2012). Muitas vezes, o tempo de espera é maior ou o processo psicoterápico é interrompido por um tempo determinado em decorrência do fim do semestre ou da finalização dos estágios.

Em relação ao tempo de duração do tratamento, houve uma média de 11,37 sessões. As médias de sessões para casos de alta por melhora, alta a pedido e alta por número de sessões foram respectivamente: 18,3; 18 e 16,4 sessões. De acordo com Lhullier e Nunes (2006) *apud* Maravieski e Serralta (2010), há relação entre o número de sessões e o abandono do processo psicoterápico, sendo que aqueles que realizam menos de 15 sessões têm maior probabilidade de abandonar o atendimento. Esse dado está em conformidade com os resultados obtidos no presente estudo, em que a média de sessões de pacientes que abandonaram o atendimento foi de 8,6 sessões. Destes, a média de abandono com justificativa foi de 9,7 sessões e de abandono sem justificativa foi de 7,5 sessões. Já as pessoas que obtiveram alta por melhora, a pedido ou por número de sessões, obtiveram médias acima de 15 sessões.

A principal limitação metodológica neste estudo foram as diversas inconsistências encontradas nos prontuários. No decorrer da coleta de dados, foi observada a falta de muitas folhas de cadastro ou a omissão de informações relevantes sobre o paciente, como escolaridade, estado civil, religião, queixa inicial, renda, entre outros. Outra omissão importante foi a modalidade de atendimento, que poderia ser utilizada para verificar a efetividade das abordagens. Essa dificuldade relativa aos prontuários já foi apontada por outros estudos de caracterização da clientela de Serviços-Escola (CAMPEZATTO; NUNES, 2007; MARAVIESKI; SERRALTA, 2010; BARLETTA *et al*, 2012). Além disso, o período investigado no presente estudo refere-se aos anos iniciais do Serviço-Escola do UNIPAM, no qual os prontuários e o funcionamento do serviço estavam em fase de aprimoramento e adequação.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados obtidos a partir da caracterização clínica e sociodemográfica do Serviço-Escola do UNIPAM foram compatíveis com dados apresentados na literatura. Houve a predominância de clientes do sexo feminino, porém na infância prevaleceu o sexo masculino. Considerando as faixas etárias, a maioria dos clientes eram adultos, seguidos pelas crianças, com os menores percentuais sendo de adolescentes e, por fim, idosos. A escolaridade predominante foi Ensino Fundamental incompleto, o estado civil de pessoas acima de 18 anos foi, majoritariamente, casado ou em união estável e a principal religião foi católica.

A busca por atendimento psicológico foi espontânea na maior parte dos casos e, entre os encaminhamentos, as principais instituições foram: Instituição de Proteção Social de Alta Complexidade, Instituição de Proteção Social Básica e Conselho Tutelar. As principais queixas, considerando a clientela total, foram problemas familiares, ansiedade e sintomas depressivos. Entre os motivos de suspensão, os principais foram abandono sem justificativa, abandono com justificativa e alta por melhora. O tempo médio de espera foi de aproximadamente 3 meses, com uma média de atendimento de 11,37 sessões.

A principal limitação metodológica foi a ausência de muitos dados relevantes nos prontuários. O presente estudo pode contribuir para o aprimoramento dos serviços internos do Serviço-Escola, possibilitando atendimentos mais efetivos de acordo com as características da população, bem como ajudar na padronização e adequação dos prontuários para melhor registro das informações.

A pesquisa limitou-se aos anos iniciais do Serviço-Escola do UNIPAM, pois concomitante a esta pesquisa, está sendo realizada uma pesquisa do período de 2014 a 2017. Posteriormente, as duas pesquisas serão comparadas, gerando ainda mais benefícios para o serviço oferecido.

## REFERÊNCIAS

AMARAL, Anna Elisa Villemor *et al.* Serviços de psicologia em clínicas-escola: revisão de literatura. *Bol. psicol*, São Paulo, v. 62, n. 136, p. 37-52, jun. 2012.

BARLETTA, Janaína Bianca *et al.* O prontuário psicológico como recurso para pesquisa e atuação: repensando a formação da competência profissional. *Rev. Psicol. Saúde*, Campo Grande, v. 4, n. 2, p.135-142, dez. 2012.

BORSA, Juliane Callegaro *et al.* Caracterização da Clientela Infanto-Juvenil de uma Clínica-Escola de Avaliação Psicológica de uma Universidade Brasileira. *Psico*, Porto Alegre, v. 44, n. 1, p.73-81, mar. 2013.

CAMPEZATTO, Paula von Mengden; NUNES, Maria Lúcia Tiellet. Caracterização da clientela das clínicas-escola de cursos de Psicologia da região metropolitana de Porto Alegre. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, Porto Alegre, v. 20, n. 3, p.376-388, 2007.

CAVALHEIRO, Nayara Cristina *et al.* Triagem interventiva: a caracterização de uma demanda. *Rev. SBPH*, Rio de Janeiro, v. 15, n. 2, p. 3-16, dez. 2012.

CUNHA, Tatiane Regina dos Santos; BENETTI, Silvia Pereira da Cruz. Caracterização da clientela infantil numa clínica-escola de psicologia. *Bol. psicol*, São Paulo, v. 59, n. 130, p. 117-127, jun. 2009.

ENÉAS, Maria Leonor Espinosa; FALEIROS, Josiani Cristina; SÁ, Ana Carolina Andrade e. Uso de psicoterapias breves em clínica-escola: caracterização dos processos com adultos. *Psicologia: Teoria e prática*, [S.l.], v. 2, n. 2, p.9-30, 2000.

LÖHR, Suzani Schmidlin; SILVARES, Edwiges Ferreira de Mattos. Integração da Formação Acadêmica Com as Necessidades da Comunidade. In: SILVARES, Edwiges Ferreira de Mattos. *Atendimento Psicológico em Clínica-Escola*. Campinas: Alínea, 2006. Cap. 1. p. 11-21.

LOUZADA, Rita de Cássia Ramos. Caracterização da clientela atendida no Núcleo de Psicologia Aplicada da Universidade Federal do Espírito Santo. *Estudos de Psicologia (natal)*, Natal, v. 8, n. 3, p.451-457, dez. 2003.

MARAVIESKI, Silvinha; SERRALTA, Fernanda Barcellos. Características clínicas e sociodemográficas da clientela atendida em uma clínica-escola de psicologia. *Temas psicol.*, Ribeirão Preto, v. 19, n. 2, p. 481-490, dez. 2011.

MELO, Sandra Augusta de; PERFEITO, Hélvia Cristine Castro Silva. Características da população infantil atendida em triagem no período de 2000 a 2002 numa clínica-escola. *Estudos de Psicologia (campinas)*, Campinas, v. 23, n. 3, p.239-249, set. 2006.

MOURA, Cynthia Borges de *et al.* Caracterização da clientela pré-escolar de uma clínica-escola brasileira a partir do Child Behavior Checklist (CBCL). *Contextos Clínic.*, São Leopoldo, v. 1, n. 1, p. 1-8, jun. 2008.

ROMARO, Rita Aparecida; CAPITÃO, Claudio Garcia. Caracterização da clientela da clínica-escola de psicologia da Universidade São Francisco. *Psicol. teor. prat.*, São Paulo, v. 5, n. 1, p. 111-121, jun. 2003.

ROMARO, Rita Aparecida; OLIVEIRA, Patricia Evangelista C. Leal. Identificação das queixas de adultos separados atendidos em uma clínica-escola de Psicologia. *Psicologia: Ciência e Profissão*, Brasília, v. 28, n. 4, p.780-793, 2008.

SCHOEN-FERREIRA, Teresa Helena et al. Perfil e principais queixas dos clientes encaminhados ao Centro de Atendimento e Apoio Psicológico ao Adolescente (CAAA) - UNIFESP/EPM. *Psicologia em Estudo*, Maringá, v. 7, n. 2, p.73-82, dez. 2002.

SILVARES, Edwiges Ferreira de Mattos. *Atendimento Psicológico em Clínica-Escola*. Campinas: Alínea, 2006.