



DOI: 10.14295/idonline.v15i57.3263

Relato de Experiência

Serviços de Psicologia da Clínica Escola da UEPB: Uma Análise da Satisfação dos Usuários

*Arthur Marcel Campos Arruda¹; Bárbara Vitória Pereira de Sousa¹; Camila dos Santos Ferreira¹;
Gustavo Albuquerque Dias¹; Janaína Leandro Ferreira¹; Márcia Novaes Pereira do Nascimento¹;
Rayssa Jaine Silva de Albuquerque¹; Jadcely Rodrigues Vieira²*

Resumo: Este estudo objetivou conhecer a satisfação dos usuários no serviço de atendimento psicológico na Clínica – Escola da Universidade Estadual da Paraíba, no ano de 2019. Os resultados obtidos referentes à análise com os usuários da Clínica Escola de Psicologia da UEPB, levaram a percepção de que, dentre as dificuldades encontradas pelos alunos, foram destacadas as problemáticas advindas de questões estruturantes, as quais dizem respeito ao funcionamento da clínica, tais como, a mudança de estagiários, disponibilidade de horário restrita, divulgação do serviço ofertado, bem como, quantidade reduzida de estagiários e profissionais. Entretanto, averiguaram-se, também, reclamações que estão estreitamente relacionadas a uma possível falta de conhecimento acerca da práxis do profissional de Psicologia, uma vez que, dentre as respostas obtidas, havia uma insatisfação frente ao posicionamento do estagiário, desse modo, configurando como sendo uma demanda do paciente em si ao invés de uma falha no sistema de funcionamento da clínica.

Palavras-chave: Clínica-Escola; Satisfação dos usuários; Atendimento psicológico.

¹ Discentes da Universidade Estadual da Paraíba – UEPB. Campina Grande – PB.

² Doutora em Psicologia social pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Docente na Universidade Estadual da Paraíba (UEPB). jadcelyvieira@hotmail.com.;

Psychology Services of the School Clinic of UEPB: An Analysis of User Satisfaction

Abstract: This study aimed to know the satisfaction of users in the psychological care service at the Clinic - School of the State University of Paraíba, in 2019. The results obtained from the analysis with users of the Clinical School of Psychology at UEPB, led to perception that, among the difficulties encountered by the students, the problems arising from structuring issues were highlighted, which concern the functioning of the clinic, such as the change of trainees, availability of restricted hours, dissemination of the service offered, as well as the quantity reduced number of interns and professionals. However, it was also investigated complaints that are closely related to a possible lack of knowledge about the praxis of the Psychology professional, since, among the responses obtained, there was dissatisfaction with the intern's position, thus configuring as being a demand of the patient itself rather than a failure in the clinic's operating system.

Keywords: Clinic-School; User satisfaction; Psychological care.

Introdução

O surgimento das clínicas-escolas de Psicologia no Brasil está atrelado à oficialização da profissão do psicólogo em 1962, por meio da Lei nº 4.119. De modo geral, as clínicas-escolas de Psicologia têm por objetivo atender às necessidades de formação dos estudantes, isto é, a possibilidade de treinamento do discente na aplicação do conhecimento teórico e o comprometimento ético na prestação de serviços às comunidades locais. Cerioni & Herzberg (2016, p. 598) apontam:

(...) que há um consenso de que os serviços-escola das faculdades de Psicologia existem para cumprir três objetivos: ensino, formando profissionais para contextos regionais e culturais diversificados, que se integrem à rede pública e privada de saúde, às comunidades carentes, às organizações e às instituições e extensão; atendimento à comunidade promovendo, a partir de atuação fundamentada em conhecimentos teóricos e em princípios éticos e humanistas, a melhoria da qualidade de vida e o bem-estar individual e coletivo; e pesquisa, desenvolvendo estudos de relevância social e científica.

Nesta perspectiva, as clínicas-escolas de Psicologia dispõem de recursos teóricos metodológicos que avaliam a saúde do paciente e direcionam o modelo de tratamento mais

adequado para cada situação. Tais recursos são: os processos de triagem, a escuta psicológica, o plantão psicológico e a entrevista de anamnese.

Contudo, Bolconte (2014) (*apud* BARBOSA & SILVARES, 1994) mostra que devido à obrigatoriedade legal das clínicas-escolas nas universidades, se cria muitas vezes um ambiente no qual se estabelece privilégios que atendam às necessidades e atributos dos profissionais responsáveis pela formação, em detrimento das demandas trazidas pela população atendida. Junto a isso, a autora também destaca as dificuldades de elaboração de novas formas de intervenção, como exemplos, a falta de articulação entre ensino, pesquisa e extensão, o alto índice de evasão dos usuários, as filas de espera e o despreparo profissional de estagiários.

Desta forma, Amaral et al (2012), citando Ancona-Lopez (1995), consideram que os estudos sobre a temática são essenciais para contribuir com melhorias nos serviços ofertados, os quais possam promover a ampliação dos conhecimentos e a identificação das necessidades específicas da população. Estes aspectos são importantes para implantação de novas atividades, assim como o acompanhamento da evolução dos serviços prestados.

Bolconte (2014) afirma que muitas pesquisas estão sendo realizadas com a finalidade de aperfeiçoar os serviços oferecidos pelas clínicas-escolas às demandas da população. Segundo esta autora, estas pesquisas apontam para a necessidade de levantamentos estatísticos sobre os usuários atendidos nas clínicas-escolas. Desta forma, acredita ser possível ter uma melhor compreensão da dinâmica das clínicas-escolas a fim de condicionar melhorias nos tratamentos e serviços oferecidos.

Segundo Amaral *apud* Calderoni (1998), o decurso, que vai desde o atendimento inicial pela recepção até a triagem, é importante para a obtenção de resultados no processo de atendimento. Cerioni & Herzberg (2016, p. 599) *apud* Fiorini (2008) argumentam que:

(...) de cada 100 pacientes que comparecem às primeiras entrevistas em instituições, entre 30 e 65 abandonam de imediato o processo. Afirma que o fenômeno da desistência é multifatorial, devendo-se considerar tipo de paciente, grupo familiar, condições culturais e socioeconômicas, características da instituição e do terapeuta, destacando a importância da condução da primeira entrevista na determinação da adesão ou desistência em relação à psicoterapia.

Para além destas considerações, acreditamos que a satisfação dos usuários é parte integrante no cuidado com o paciente. Todavia, existe uma carência no que diz respeito a pesquisas que avaliem a satisfação dos pacientes.

Partindo destes pressupostos, propõe-se, nesta pesquisa, verificar o nível de satisfação da clientela atendida na Clínica Escola de Psicologia da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), conhecendo os aspectos positivos e negativos quanto ao serviço oferecido.

Para isso, selecionamos, aleatoriamente, como população: usuários da Clínica Escola de Psicologia da UEPB, que estão em processo psicoterápico e se encontram utilizando os demais serviços disponibilizados pela clínica. Neste sentido, acreditamos que a pesquisa proporcionará, por meio da coleta de dados, novas diretrizes acerca do tema e contribuirá através do aprofundamento e da sociabilização do conhecimento com melhorias nos serviços oferecidos pela Clínica Escola de Psicologia da UEPB.

Trata-se de um estudo de campo, descritivo-quantitativo, com o objetivo principal de avaliar o nível de satisfação dos usuários da Clínica Escola de Psicologia da UEPB. Para isso foi necessário também, especificamente: 1) Buscar compreender as principais queixas dos pacientes atendidos no período atual de 2019, na Clínica Escola da UEPB; 2) Identificar o perfil da população atendida na Clínica Escola de Psicologia da UEPB; 3) Verificar o grau de acesso à informação quanto à disponibilidade dos serviços oferecidos à comunidade pela instituição; 4) Averiguar como os pacientes avaliam a eficácia do atendimento por parte da secretaria; 5) Conhecer como o paciente compreende o processo psicoterapêutico; 6) Analisar o quanto os pacientes atendidos aderem ao tratamento psicoterapêutico; 7) Avaliar como o paciente percebe o ambiente em que está sendo atendido; 8) Realizar entrevistas com os estagiários e professores para avaliar o grau de satisfação com o serviço ofertado.

Os participantes foram os usuários da Clínica Escola de Psicologia da UEPB, com idades variando de 20 a 60 anos.

Para a amostra, a quantidade almejada de usuários de psicoterapia para a pesquisa equivale a 30, todavia, foi efetivado o total de 7 entrevistas, permanecendo em aberto para continuidade da pesquisa no ano de 2020. Semelhante condição se aplica

concernente a quantidade de estagiários e de supervisores, para o primeiro almejava-se 30, sendo realizadas o total de 7 entrevistas, para o segundo grupo, almejava-se entrevistar 3 supervisores, sendo efetivada 1 entrevista e o coordenador do local. Vale ressaltar que a entrevista com a coordenação foi realizada e que a coleta de dados com os demais terá continuidade.

Quanto ao instrumento de coleta dos dados, utilizou-se um questionário semi-estruturado, elaborado pela equipe da pesquisa.

Procedimentos

Instruções quanto aos registros

1. Foi elaborado um questionário para realização da coleta de dados dos usuários;
2. Roteiro de entrevista aberta para análise das informações fornecidas pelos estagiários, professores supervisores e gestora. Deste modo, todos os materiais encontram-se em anexo;
3. Utilizou-se dois instrumentos para a coleta de dados: um contendo o perfil dos usuários e o motivo pela busca do tratamento e um roteiro de entrevista para avaliação do serviço, que estão em anexo ao projeto;
4. Em posse das triagens, as fichas dos usuários foram organizadas por idade e, posteriormente, selecionadas aleatoriamente;
5. Após a realização do sorteio, com os questionários em mãos, os pesquisadores os preencherão;
6. Com os dados dos usuários, realizaremos um contato presencial com os pacientes que estão sendo atendidos atualmente na clínica;
7. Após a aceitação de participação na pesquisa, iniciamos a entrevista para

conhecer o grau de satisfação destes usuários durante seu tratamento na Clínica Escola de Psicologia da UEPB;

8. Ademais, no que diz respeito aos demais integrantes em estudo, averiguamos também, com o auxílio de entrevistas, aspectos relacionados a uma avaliação da prática, dos pontos positivos e negativos encontrados, bem como as dificuldades na execução do serviço prestado à comunidade, além de questões referentes à estrutura do local e recursos ofertados destinados a clínica.

Considerações éticas

Durante todo o processo da pesquisa, foram obedecidos os princípios éticos que garantem ao participante a confidencialidade das informações fornecidas, a manutenção de sua privacidade.

1. Cuidar-se-á para que seja mantido um procedimento de segurança, visando manter em sigilo a identidade dos participantes da pesquisa. Deste modo, será elaborado um código que substituirá o nome da pessoa por uma cor juntamente com a respectiva numeração de cada ficha utilizada. Assim sendo, apenas os pesquisadores poderão decifrá-los, pois terão em mãos os significados das cifras;
2. Por fim, com a obtenção dos dados, todo o material que foi elaborado para tal finalidade será incinerado com o objetivo de reforçar a confidencialidade e a segurança dos dados obtidos através dos participantes;
3. Todos os procedimentos que consistam no acesso às informações dos pacientes deverão ser realizados no ambiente da Clínica Escola da UEPB.

Processamento e análise de dados

1. Para a análise dos dados quantitativos foi utilizado a software SPSS, uma ferramenta da estatística que executa uma averiguação descritiva;
2. No que diz respeito à coleta de dados por meio das entrevistas, foram desenvolvidas etapas de transcrição e análise dos resultados obtidos, contribuindo para o processo de interpretação das informações.

Etapas do Projeto

Procedimentos iniciais:

- Elaboração do projeto: fundamentação teórica; Inclusão da Plataforma Brasil; Submissão ao Comitê de Ética; 17/10/19: Parecer do Comitê de Ética; 06/11/19: Aprovação do projeto; 07/11/19: Início da coleta de dados.

Procedimentos da Triagem

- Trâmite no CETIC (Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação); Reuniões com os coordenadores de tecnologia e informações; Reuniões com a coordenadora da Clínica Escola de Psicologia da UEPB.

Instrumentos de pesquisa

- Dados da Triagem; Roteiro de Entrevista com usuários; Roteiro de Entrevista com coordenador da Clínica Escola; Roteiro de Entrevista com os estagiários; Roteiro de Entrevista com os professores supervisores;

Cronologia da Realização da pesquisa

- 07/11/2019: Início da coleta de dados;
- 25/11/2019: Encerramento da coleta de dados;
- 25/11/2019: Dados foram rodados no SPSS para formulação de tabelas descritivas;
- 25/11/2019: Início das discussões referentes aos resultados obtidos, bem como do planejamento para continuidade da pesquisa e da estruturação do relatório final.

Identificação das Ações Desenvolvidas

A clínica da Universidade Estadual da Paraíba dispõe em sua grade de funcionários, em torno de nove professores, sendo seis professores efetivos, três professores substitutos e uma psicóloga efetiva que atua diante da demanda dos alunos.

Foi realizada a entrevista de satisfação, conforme anexo, com a coordenação e um dos professores. Não sendo possível efetuar com outros professores devido a disponibilidade de horários junto a estes. Porém, foi possível entender o funcionamento e a relação dos trabalhadores da clínica, assim como a dinâmica do atendimento, através dos depoimentos recolhidos.

As entrevistas foram efetuadas por intermédio de gravações de voz (com estagiários, professor e coordenador) e através de preenchimento dos questionários junto aos usuários. Através dos dados coletados, pode-se descobrir que, atualmente, a clínica atende mais de 300 pessoas anualmente, seja através da psicoterapia, seja através da escuta psicológica. Sendo o objetivo principal o atendimento da comunidade com intervenção psicossocial direcionado à promoção do bem-estar e da saúde do usuário. É um ambiente aberto à população, no qual é realizado, primeiramente, a triagem e escuta destes, e conforme a necessidade, o encaminhamento para outro setor da saúde.

Esta dispõe de três esferas de funcionamento: o administrativo (geralmente um professor que coordena a clínica); o secretariado (fazendo parte do funcionamento interno,

como organização e recebimento de recursos) e professores e estagiários (que promovem o atendimento ao usuários, sendo os professores, orientadores destes estagiários).

A universidade também disponibiliza mensalmente para a clínica, recursos materiais, como produtos de limpeza, material de escritório, material permanente e solicitações de reparo, conforme a demanda da clínica.

Referente ao atendimento, conforme as entrevistas, a maior dificuldade enfrentada é a grande demanda de usuários para o espaço da clínica e poucos supervisores e estagiários. Assim como, as desistências dos usuários, que, conforme dados dos professores, tem crescido a cada ano. E cita possíveis fatores como: horários incompatíveis dos usuários e estagiários; queixa respondida ou minimizada; e conforme feedback solicitado pelos estágios pela ausência, alguns usuários não justificam, apenas reduzem a ida aos encontros até a “quebra” do atendimento que seria três faltas seguidas. Foi colocado também a dificuldade do entendimento, por parte do usuário, do processo terapêutico, provindo da ideia de uma dificuldade do estagiário. Porém, sem confirmação devido a necessidade de uma pesquisa para a confirmação desses dados.

Enquanto isso, os pontos positivos apresentados foram o atendimento gratuito e de qualidade a comunidade carente, seja de Campina Grande como de cidades circunvizinhas. E o ambiente físico, que, embora, não fosse o ideal, seria um local tranquilo, permitindo o máximo de atendimento possível, diferentemente de outros locais. Além de permitir a capacitação do aluno e o conhecimento da estrutura do atendimento clínico, sendo um componente importante para o âmbito acadêmico.

A relação entre os funcionários e o funcionamento da clínica junto aos trabalhadores em geral, foi avaliado como um espaço acolhedor e saudável, onde se têm liberdade do professor em desenvolver projetos e do estagiário de “ter um contato com a realidade, com a comunidade, com as demandas do cotidiano”. (Professor) Sendo possível ter autonomia para criação destes projetos, assim como, um local específico (como as salas dos professores) para trabalhar, também, sua saúde mental.

“De acordo com a demanda atendida aqui na clínica e é um trabalho também que requer alguns momentos de aula com os estagiários e que quando culmina com essas três instâncias, a pesquisa e extensão é em particular... eu me sinto extremamente realizado nesse sentido, porque abrange as três áreas que eu tenho paixão aqui dentro da universidade, que é a pesquisa e extensão.” (professor)

Pode-se perceber o sentimento de realização profissional, também mencionado através das entrevistas, que extrapola a sala de aula. Sendo assim, foram propostas algumas resoluções para a minimização dos pontos negativos apresentados, como a necessidade de aumento de grupos terapêuticos, para sanar essa demanda que a clínica não tem suprido; um sistema que permita registro das atividades desenvolvidas com os usuários, que proporciona maior agilidade nos atendimentos; a possibilidade de escutas feitas por estudantes de outros períodos que permitiria os estagiários do 9º e 10º período para a dedicação maior no atendimento psicoterapêutico, além de permitir a diminuição da fila de espera; migração desse espaço de escuta para outro local; e, o aumento de psicólogos graduados no local, onde atualmente tem apenas um para atendimento dos alunos e atendimentos emergenciais.

Duração do Projeto

12/08/2019: Reunião com o Coordenador do CETIC para análise da possibilidade de criação da triagem online.

26/08/2019: Encontro com a Coordenadora da Clínica para proposição da triagem online.

13/11/2019: Entrevista a Coordenadora da Clínica 19/11/2019: Entrevista ao professor/supervisor da Clínica

Identificação da Comunidade Participante na Ação de Extensão

Concernente ao público-alvo do projeto de extensão em questão, referindo-se este, portanto, aos usuários da Clínica Escola de Psicologia da Universidade Estadual da Paraíba, foi realizada coleta de dados com os usuários, os supervisores de estágio, os estagiários, a coordenação e a psicóloga da Clínica supracitada.

Local de Realização

As atividades deste projeto foram realizadas na Clínica Escola de Psicologia da Universidade Estadual da Paraíba, localizada na Rua Baraúnas, nº 351, bairro Universitário, na cidade de Campina Grande, Paraíba.

Resultados e Contribuições do Projeto à Comunidade

A partir dos resultados parcialmente encontrados quanto à avaliação da satisfação dos usuários da Clínica Escola de Psicologia da UEPB, a partir da aplicação dos questionários, embora não se tratem de resultados conclusivos e expressivos, dado que a amostra precisa ser ampliada requerendo continuidade na coleta, podemos apontar a frequência de alguns pontos, e argumentamos ser possível a deles compreender a dinâmica da clínica: No tocante às dificuldades encontradas 3 (três) indivíduos não apontaram nenhuma dificuldade, 2 (dois) indivíduos apontaram a mudança de estagiários como uma dificuldade, 1 (uma) pessoa atribuiu aos horários, 1 (uma) pessoa a distância. Foi questionado acerca também se houve desistência da psicoterapia, e quanto a esse quesito 2 (duas) pessoas sim e 5 (cinco) indivíduos responderam não. Em relação às falhas encontradas e apontadas pelos usuários que responderam o questionário, 1 (uma) pessoa atribuiu nesse ponto descritivamente falta de retorno, 1 (uma) que os feriados atrapalhavam o processo psicoterápico, 1 (uma) a demora em iniciar o tratamento, 2 (duas) pessoas não apontaram falhas, 2 (duas) responderam outros motivos. O questionário buscava investigar sobre o conhecimento sobre a oferta da Clínica de Psicologia, as respostas encontradas foram: 1 (uma) pessoa por encaminhamento, 5 (cinco) pessoas por indicação de amigos(as), 1 (uma) por parente. Quando a sugestões que foram dadas que podem ser utilizadas pela clínica pontuamos: 1 (uma) pessoa sugeriu mais agilidade no processo, 1 (um) indivíduo mais divulgação, 1 (um) mais disponibilidade de horários, 1 (uma) mais estagiários/profissionais para o atendimento, 2 (duas) não indicaram como necessária nenhuma sugestão, 1 (uma) pessoa optou por não sugerir. Acreditamos que mesmo parcialmente as respostas obtidas nos encaminham para compreender alguns apontamentos

dos usuários em relação a avaliação do serviço e já indicam algumas sugestões para que o serviço seja melhor prestado à comunidade.

Com base nos resultados obtidos referentes à análise com os usuários da Clínica Escola de Psicologia da UEPB, pode-se perceber que dentre as dificuldades encontradas pelos os mesmo, foram destacadas as problemáticas advindas de questões estruturantes, as quais dizem respeito ao funcionamento da clínica, tais como, a mudança de estagiários, disponibilidade de horário restrita, divulgação do serviço ofertado, bem como, quantidade reduzida de estagiários e profissionais. Entretanto, averiguaram-se, também, reclamações que estão estreitamente relacionadas a uma possível falta de conhecimento acerca da práxis do profissional de Psicologia, uma vez que, dentre as respostas obtidas, havia uma insatisfação frente ao posicionamento do estagiário, desse modo, configurando como sendo uma demanda do paciente em si ao invés de uma falha no sistema de funcionamento da clínica.

Tabela 1 – Perfil sociodemográfico dos usuários da Clínica Escola da UEPB

ITEM	FREQUÊNCIA	PORCENTAGEM
IDADE		
18-23	5	71,4
30-35	1	14,3
53-58	1	14,3
TOTAL	7	100,0
SEXO		
Masculino	1	14,3
Feminino	6	85,7
TOTAL	7	100,0
CIDADE		
Campina Grande	6	85,7
Soledade	1	14,3
TOTAL	7	100,0
ESTADO CIVIL		
Solteiro	6	85,7
Casado	1	14,3
TOTAL	7	100,0
PROFISSÃO		
Estudante	5	71,4
Profissional liberal	1	14,3
Terceirizados	1	14,3
TOTAL	7	100,0

RELIGIÃO		
Católico	1	14,3
Evangélico	2	28,6
Espírita	1	14,3
Agnóstico	2	28,6
Não declarado	1	14,3
TOTAL	7	100,0
ESCOLARIDADE		
Médio completo	3	42,9
Superior completo	3	42,9
Superior incompleto	1	14,3
TOTAL	7	100,0
Nº DE FILHOS		
Nenhum	5	71,4
1-2	2	28,6
TOTAL	7	100,0
Nº DE IRMÃOS		
1-2	6	85,7
3-4	1	14,3
TOTAL	7	100,0
RENDA		
1-2 Salários	4	57,1
3-5 Salários	3	42,9
TOTAL	7	100,0
Nenhum	5	71,4

Fonte: Dados coletados pelos pesquisadores

Tabela 2 – Perfil de usuários da Clínica Escola da UEPB

JÁ FEZ PSICOTERAPIA	FREQUÊNCIA	PORCENTAGEM
Sim	6	85,7
Não	1	14,3
TOTAL	7	100,0
TEMPO DA PSICOTERAPIA		
Menos de 3 meses	1	14,3
7 meses a 1 ano	3	42,9
Mais de um ano	2	28,6
Não fez anteriormente	1	14,3
TOTAL	7	100,0
QUEIXA		
Ansiedade	1	14,3

Problemas pessoais	3	42,9
Separação	1	14,3
Depressão/Ansiedade	1	14,3
Depressão/Ideação suicida	1	14,3
TOTAL	7	100,0
DESDE QUANDO SENTE NECESSIDADE DE PSICOTERAPIA		
Menos de 3 meses	1	14,3
6 meses a 1 ano	1	14,3
Mais de 1 ano	4	57,1
Não respondeu	1	14,3
TOTAL	7	100,0

Fonte: Dados coletados pelos pesquisadores

Tabela 3 – Entrevistas com usuários da Clínica Escola da UEPB

DIFICULDADES NO ACOMPANHAMENTO	FREQUÊNCIA	PORCENTAGEM
Nenhuma	3	42,9
Mudança de estagiário	2	28,6
Horário	1	14,3
Distância	1	14,3
TOTAL	7	100,0
FIM DA PSICOTERAPIA		
Sim/desistência	2	28,6
Não	5	71,4
TOTAL	7	100,0
FALHAS APONTADAS		
Falta de retorno	1	14,3
Feriados/greve	1	14,3
Demora em iniciar o tratamento	1	14,3
Nenhuma falha	2	28,6
Outros	2	28,6
TOTAL	7	100,0
CONHECIMENTO DO SERVIÇO		
Encaminhamento	1	14,3
Amigo	5	71,4
Parente	1	14,3

TOTAL	7	100,0
SUGESTÃO		
Agilidade nos processos	1	14,3
Divulgação	1	14,3
Disponibilizar mais horários	1	14,3
Mais profissionais	1	14,3
Nenhuma	2	28,6
Não sugeriu	1	14,3
TOTAL	7	100,0
NÍVEL DE SATISFAÇÃO		
8-10	7	100,0

Fonte: Dados coletados pelos pesquisadores

Considerações finais

Percebe-se que o objetivo de analisar o nível de satisfação dos usuários da Clínica Escola da UEPB foi iniciado, porém, permanece em aberto para continuidade e conclusão no ano de 2020, tendo em vista os impasses encontrados no processo da pesquisa, como o tempo para aprovação no Comitê de Ética e as dificuldades de comunicação com os usuários envolvidos. Todavia, tem-se já em andamento a efetivação quase total dos objetivos

Referências

AMARAL et al. **Serviços de Psicologia em clínicas-escola: revisão de literatura.** Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade São Francisco – SP – Brasil. Boletim de Psicologia, 2012, Vol. LXII, Nº 136: 37-52.

BOLCONTE, Iara Soares. **Perfil do público das clínicas-escola de Psicologia do Brasil: uma revisão.** Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso de graduação em Psicologia da Universidade Estadual da Paraíba. Campina Grande, 2014.

BORGES, Marco Henrique. **Eficiência, Eficácia e Efetividade para Execução de Políticas Públicas Sustentáveis: Um Estudo de Caso no Ministério da Cultura,** 2014. Disponível

em:<http://bdm.unb.br/bitstream/10483/12647/1/2014_MarcoHenriqueNogueiradeMenezesBorges.pdf>. Acesso em: 06 de abril de 2019.

CERIONI, Rita Aparecida Nicioli & HERZBERG, Eliana. **Expectativas de Pacientes acerca do Atendimento Psicológico em um Serviço-Escola: da Escuta à Adesão**. *Psicologia: Ciência e Profissão* Jul/Set. 2016 v. 36 n°3, 597-609.

CHAMMAS, D. **Triagem estendida: um modo de recepção de clientes em uma clínica-escola de Psicologia**. 2009. Disponível em:<<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/47/47133/tde-08032010-151628/en.php>>. Acesso em: 12 de abril de 2019.

SANO, Hironobu; FILHO, Mário Jorge França Montenegro. **As Técnicas de Avaliação da Eficiência, Eficácia e Efetividade na Gestão Pública e sua Relevância para o Desenvolvimento Social e das Ações Públicas**, 2013. Editora Unijuí. N. 22. P. 35-61. Disponível em:<<https://www.revistas.unijui.edu.br/index.php/desenvolvimentoemquestao/article/view/186>>. Acesso em: 06 de abril de 2019.



Como citar este artigo (Formato ABNT):

ARRUDA, Arthur ;Marcel Campos Arruda; SOUSA, Bárbara Vitória Pereira de;FERREIRA, Camila dos Santos;DIAS, Gustavo Albuquerque ; FERREIRA, Janaína Leandro;NASCIMENTO, Márcia Novaes Pereira do;ALBUQUERQUE, Rayssa Jaine Silva de;VIEIRA, Jadcely Rodrigues. **Serviços de Psicologia da Clínica Escola da UEPB: Uma Análise da Satisfação dos Usuários. Id on Line Rev. Psic.**, Outubro/2021, vol.15, n.57, p. 944-959, ISSN: 1981-1179.

Recebido: 01/10/2021;

Aceito 28/10/2021;

Publicado em: 31/10/2021.