

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO CENTRO DE AVALIAÇÃO PSICOLÓGICA – UFRGS

Denise Balem Yates, Denise Ruschel Bandeira, Daiane Silva de Souza

O Centro de Avaliação Psicológica (CAP) da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) é um serviço-escola que visa promover atividades de ensino, pesquisa e extensão, especializada em avaliações psicológicas para a comunidade em geral. Atualmente, os serviços oferecidos pelo CAP são: acolhimento e triagem, psicodiagnósticos, avaliações neuropsicológicas e avaliação de funções mentais específicas. Os atendimentos realizados no CAP são conduzidos por alunos da graduação e da pós-graduação (Especialização, Mestrado e Doutorado) em período de estágio ou em atividade de extensão. As avaliações psicológicas são realizadas por alunos de graduação e de pós-graduação. Os bolsistas de extensão auxiliam os alunos na confecção de questionários (entrevista de anamnese, fichas de triagem, ficha de avaliação do serviço) e de tarefas para avaliação dos pacientes. O presente estudo teve como objetivo descrever a avaliação dos usuários acerca dos serviços prestados no CAP. Método: Os usuários avaliaram o atendimento em oito diferentes itens: Acolhimento/triagem, Horário dos atendimentos, Qualidade dos atendimentos, Devolução dos resultados (clareza das informações), Orientações e encaminhamentos, Espaço físico (iluminação, ventilação, condições da sala, etc.), Número de sessões e Localização. Foi preenchida uma escala *likert* de cinco pontos para cada um desses itens, classificando-os em Péssimo, Ruim, Regular, Bom ou Ótimo. Para análise dos dados, foram utilizadas estatísticas descritivas (frequências). As questões éticas foram asseguradas e seguiram as exigências do Comitê de Ética em Pesquisa do Instituto de Psicologia da UFRGS, aprovado como parte do projeto nº 23675. Resultados: No que se refere ao Acolhimento/triagem, 20,8% dos usuários classificaram o serviço como “Bom” e 79,2% classificaram como “Ótimo”. No que diz respeito ao Horário dos atendimentos, 1,3% dos usuários classificaram-no como “Regular”, 23,4% como “Bom” e 75,3% como “Ótimo”. No que concerne à Qualidade dos atendimentos, 10,4% dos usuários a classificaram como “Boa” e 89,6% como “Ótima”. Com relação a Devolução dos resultados (clareza das informações), 7,8% dos usuários classificaram-na como “Boa” e 92,2% como “Ótima”. Quanto a Orientações e encaminhamentos, 15,6% dos usuários classificaram-nos como “Bons” e

84,4% como “Ótimos”. No que se refere ao Espaço físico (iluminação, ventilação, condições da sala, etc.), 3,9% dos usuários classificaram-no como “Regular”, 26% como “Bom” e 70,1% como “Ótimo”. Em relação ao Número de sessões, 24,7% dos usuários classificaram-no como “Bom” e 75,3% como “Ótimo”. No item Localização, 1,3% dos usuários classificaram-na como “Regular”, 23,4% como “Boa” e 75,3% como “Ótima”. Conclusões: A partir do levantamento das fichas de avaliação do serviço preenchidas pelos pacientes, foi possível verificar a boa avaliação recebida. A opinião dos usuários é importante para que seja cumprido o objetivo desse serviço-escola: atender à demanda da comunidade, que possui dificuldade de encontrar locais com atividades semelhantes na rede pública. Ademais, se faz necessário o retorno aos estudantes e profissionais sobre o trabalho realizado. O CAP é um serviço-escola que, por ser especializado em avaliação psicológica, pode ser considerado um dos pioneiros, uma vez que há poucos atendimentos desse tipo nas universidades.

Descritores: Avaliação Psicológica; Prestação de Serviços; Qualidade de Atendimento; saúde