



UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA JÚLIO DE MESQUITA FILHO
Faculdade de Ciências – Câmpus de Bauru
Programa de pós-graduação em Psicologia do Desenvolvimento e Aprendizagem

LUCAS FARIA GONÇALVES

**EVOLUÇÃO DE QUEIXAS PSICOLÓGICAS E CARACTERIZAÇÃO DA
CLIENTELA DE UM SERVIÇO-ESCOLA**

Bauru

2018

LUCAS FARIA GONÇALVES

**EVOLUÇÃO DE QUEIXAS PSICOLÓGICAS E CARACTERIZAÇÃO DA
CLIENTELA DE UM SERVIÇO-ESCOLA**

Dissertação apresentada à Pós-Graduação da Faculdade de Ciências da Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho – UNESP, Câmpus Bauru, como requisito para a obtenção do título de Mestre em Psicologia do Desenvolvimento e Aprendizagem.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Sandra Leal Calais

Bauru

2018

Gonçalves, Lucas Faria.

Evolução de queixas psicológicas e caracterização da clientela de um serviço-escola / Lucas Faria Gonçalves, 2018

60 f.

Orientador: Sandra Leal Calais

Dissertação (Mestrado)-Universidade Estadual Paulista. Faculdade de Ciências, Bauru, 2018

1. Clínica-escola. 2. Psicologia. 3. Classificação. 4. População I. Universidade Estadual Paulista. Faculdade de Ciências. II. Título.

ATA DA DEFESA PÚBLICA DA DISSERTAÇÃO DE MESTRADO DE LUCAS FARIA GONÇALVES, DISCENTE DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA DO DESENVOLVIMENTO E APRENDIZAGEM, DA FACULDADE DE CIÊNCIAS - CÂMPUS DE BAURU.

Aos 21 dias do mês de março do ano de 2018, às 14:00 horas, no(a) Anfiteatro do prédio da pós-graduação da Faculdade de Ciências, reuniu-se a Comissão Examinadora da Defesa Pública, composta pelos seguintes membros: Profa. Dra. SANDRA LEAL CALAIS - Orientador(a) do(a) Departamento de Psicologia / Faculdade de Ciências - UNESP/Bauru, Prof. Dr. WALTER JOSÉ MARTINS MIGLIORINI do(a) Psicologia Clínica / UNESP/Assis, Prof. Dr. HUGO FERRARI CARDOSO do(a) Departamento de Psicologia / Faculdade de Ciências - UNESP/Bauru, sob a presidência do primeiro, a fim de proceder a arguição pública da DISSERTAÇÃO DE MESTRADO de LUCAS FARIA GONÇALVES, intitulada "Evolução de queixas psicológicas e caracterização da clientela em um serviço-escola". Após a exposição, o discente foi arguido oralmente pelos membros da Comissão Examinadora, tendo recebido o conceito final: APROVADO. Nada mais havendo, foi lavrada a presente ata, que após lida e aprovada, foi assinada pelos membros da Comissão Examinadora.

Profa. Dra. SANDRA LEAL CALAIS

Prof. Dr. WALTER JOSÉ MARTINS MIGLIORINI

Prof. Dr. HUGO FERRARI CARDOSO

Dedico este trabalho a todos os professores que buscam renovar constantemente a sua prática, como forma de oferecer o melhor retorno àqueles que financiam o ensino público no país e que, ao mesmo tempo, mais necessitam dos seus serviços.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente à minha (grande) família, em especial meus pais, Dirceu e Ana Beatriz, e meus avós, Iolando (*in memorian*), Enny, Dirceu e Aparecida (*in memorian*), por tudo que me ensinam e ensinaram, por todo apoio (financeiro, inclusive!), carinho e incentivo. Minhas conquistas serão sempre dedicadas a vocês!

Às minhas irmãs Mariana e Luciana, parte importante do meu passado, do meu presente e do meu futuro.

Aos meus grandes amigos de sempre (Tots, Love, Piru, Boca, Bércó, Shú, Gil e Paraguay), aos mais recentes (Lost, Márcia, Thiago, Maurício, Alexandre, Davi e Jack Daniel's), aos que permitiram que eu ficasse escrevendo a dissertação na praia, em pleno carnaval, quando o prazo estava estourando (Jana, Marcela, Camilinha e Bê) e aos inúmeros outros que, mesmo por um breve momento, contribuem ou já contribuíram para o meu bem-estar e/ou minha sanidade mental.

À minha namorada Camila, por todo carinho, apoio e, principalmente, compreensão ao longo desses dois anos de mestrado. Sua dedicação me motiva e o seu conhecimento sobre as normas da ABNT facilitaram muito a minha vida!

À professora Doutora Olga, pela ideia inicial do trabalho, e aos professores Doutores Hugo e Walter, por aceitarem o convite para compor a banca e contribuírem significativamente com seus conhecimentos e sugestões. Ao Hugo, em particular, por todas as ideias e auxílios para o desenvolvimento deste trabalho.

À professora, supervisora, chefe, orientadora e amiga Doutora Sandra Calais, por ter aceitado me orientar quando as condições não eram das melhores e por toda a atenção e dedicação para o desenvolvimento deste trabalho.

GONÇALVES, L. F. **Evolução de queixas psicológicas e caracterização da clientela de um serviço-escola**. 2018. 60f. Dissertação (Mestrado em Psicologia do Desenvolvimento e Aprendizagem) – UNESP, Faculdade de Ciências, Bauru, 2018.

RESUMO

Serviços-escola de cursos de Psicologia são espaços de aprendizagem e que cumprem uma função social ao prestar serviços para a comunidade. Conhecer as características da população que procura estes serviços, portanto, é necessário para que este possa se adequar às suas demandas. O presente estudo realizou a caracterização da clientela que procurou atendimento psicoterapêutico em um determinado serviço-escola entre os anos de 2012 e 2016 e levantou as principais queixas apresentadas. Foram consultados os prontuários de todos os inscritos nestes anos para categorizá-los de acordo com suas características sociodemográficas e queixas. Os dados foram computados em uma planilha eletrônica e os resultados encontrados corroboram a literatura na área. Entre o público infantil há a predominância de inscritos do gênero masculino com queixas de não-cumprimento de regras e, entre o público adulto, inscritos do gênero feminino com queixas relacionadas ao relacionamento interpessoal no âmbito familiar. Em todos os anos analisados o maior número dos inscritos para psicoterapia era de adultos, representados em grande parte por estudantes da universidade em que o serviço-escola se encontrava. Houve poucos adolescentes e idosos inscritos e, entre esses públicos, não foi encontrada uma queixa específica que se destacou em todos os anos. Questões relacionadas ao ambiente familiar estiveram presentes entre as principais queixas apresentadas por todos os públicos. Questões de gênero que justificam a predominância masculina na infância e a feminina nas outras faixas etárias entre os inscritos para psicoterapia. Também é apontado como questões específicas relacionadas ao serviço-escola ou à universidade à qual este pertence podem influenciar os dados de uma pesquisa sobre a caracterização de sua clientela, devendo estas serem levadas em consideração ao realizar um estudo deste tipo. Sugerem-se novos estudos que poderiam contribuir para conhecer melhor a população que busca atendimento em serviços-escola.

Palavras-chave: Clínica-escola. Psicologia. Classificação. População.

GONÇALVES, L. F. **Evolution of psychological complaints and characterization of the clientele of a school-clinic.** 2018. 60f. Thesis (Master's Degree in Developmental and Learning Psychology) – São Paulo State University, College of Sciences, Bauru, 2018.

ABSTRACT

School-clinics of Psychology courses are learning spaces that play a social role in providing services to the community. Knowing the characteristics of the population that search for these services, therefore, is necessary so that it can adapt to their demands. The present study carried out the characterization of the clientele who sought psychotherapeutic care in a specific school-clinic between 2012 and 2016 and raised the main complaints reported. The records of all those enrolled in these years were consulted to categorize them according to their sociodemographic characteristics and complaints. The data were computed in a spreadsheet and the results found corroborate the literature in the area. Among the children's public, there is a predominance of male enrollees with complaints of non-compliance with rules and, among the adult public, female enrollees with complaints related to interpersonal relationships within the family. In all the years analyzed, the largest number of psychotherapy enrollees were adults, represented in large part by students from the university where the school-clinic was located. There were few adolescents and the elderly enrolled, and among these publics, a specific complaint was not found that stood out in all the years. Issues related to the family environment were among the main complaints presented by all audiences. Gender issues that justify male predominance in childhood and female in other age groups among those enrolled for psychotherapy. It is also pointed out as specific issues related to the school-clinic or the university to which it belongs can influence the data of a research on the characterization of its clientele, and these should be taken into account when conducting a study of this type. We suggest new studies that could contribute to a better understanding of the population that seeks care in school-clinics.

Keywords: School-clinics. Psychology. Classification. Population.

LISTA DE QUADROS

- Quadro 1** – Publicações sobre a clientela inscrita em serviços-escola em um determinado período de tempo.....17
- Quadro 2** - Publicações sobre a caracterização da clientela infantil inscrita em serviços-escola de Psicologia.....20
- Quadro 3** - Publicações sobre a caracterização da clientela infanto-juvenil e adolescente inscrita em serviços-escola de Psicologia.....21
- Quadro 4** - Publicações sobre a caracterização da clientela adulta de serviços-escola de Psicologia.....22
- Quadro 5** - Publicações sobre a caracterização de clientelas específicas inscritas em serviços-escola de Psicologia.....23

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Total de inscritos nos anos de 2012, 2013, 2014, 2015 e 2016 no serviço-escola	30
Tabela 2 - Dados demográficos das crianças inscritas para psicoterapia no período de 2012 a 2016.....	31
Tabela 3 - Dados demográficos dos adolescentes inscritos para psicoterapia no período de 2012 a 2016.....	35
Tabela 4 - Dados demográficos dos adultos inscritos para psicoterapia no período de 2012 a 2016.....	38
Tabela 5 - Idade do público adulto inscrito para psicoterapia no período analisado.....	39
Tabela 6 - Dados demográficos dos idosos inscritos para psicoterapia no período de 2012 a 2016.....	44

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Principais queixas relatadas pelo público infantil inscrito no período de 2012 a 2016.....	32
Gráfico 2 - Quantidade de crianças inscritas e atendidas, no período analisado, com a queixa de não-cumprimento de regras.....	33
Gráfico 3 - Quantidade de crianças inscritas e atendidas, no período analisado, com a queixa de dificuldades escolares.....	34
Gráfico 4 - Quantidade de crianças inscritas e atendidas, no período analisado, com a queixa relacionada a questões familiares diversas.....	34
Gráfico 5 - Principais queixas relatadas pelo público adolescente inscrito no período de 2012 a 2016.....	36
Gráfico 6 - Quantidade de adolescentes inscritos e atendidos, no período analisado, com a queixa de problemas de relacionamento interpessoal no âmbito familiar.....	37
Gráfico 7 - Quantidade de adolescentes inscritos e atendidos, no período analisado, com a queixa de dificuldades escolares.....	37
Gráfico 8 - Quantidade de adolescentes inscritos e atendidos, no período analisado, com queixas relacionadas a questões familiares diversas.....	38
Gráfico 9 - Adultos chamados para atendimento a cada ano e sua relação com a universidade	40
Gráfico 10 - Principais queixas relatadas pelo público adulto inscrito no período de 2012 a 2016.....	41
Gráfico 11 - Quantidade de adultos inscritos e atendidos, no período analisado, com a queixa de problemas de relacionamento interpessoal no âmbito familiar.....	42

Gráfico 12 - Quantidade de adultos inscritos e atendidos, no período analisado, com a queixa de ansiedade elevada.....	42
Gráfico 13 - Quantidade de adultos inscritos e atendidos, no período analisado, com queixa de sintomas depressivos.....	43
Gráfico 14 - Principais queixas relatadas pelo público idoso inscrito no período de 2012 a 2016.....	45
Gráfico 15 - Quantidade de idosos inscritos e atendidos, no período analisado, com queixa de depressão.....	45
Gráfico 16 - Quantidade de idosos inscritos e atendidos, no período analisado, com a queixa de problemas de relacionamento interpessoal no âmbito familiar.....	46
Gráfico 17 - Quantidade de idosos inscritos e atendidos, no período analisado, com a queixa de problemas relacionados à saúde.....	46

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	14
2. OBJETIVOS.....	25
2.1 Objetivo Geral.....	25
2.2 Objetivos Específicos	25
3. MÉTODO	26
3.1 Local e caracterização do serviço	26
3.2 Aspectos Éticos	27
3.3 Coleta de dados	27
3.4 Procedimento de Análise de Dados	28
4. RESULTADOS	30
5. DISCUSSÃO	47
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	55
REFERÊNCIAS	57

APRESENTAÇÃO

Conhecer as características e as necessidades daqueles que buscam atendimento em determinado serviço-escola de Psicologia é de fundamental importância para que possam ser propostas intervenções coerentes com esta realidade, o que tenderia a aumentar a quantidade de pessoas atendidas e a qualidade dos serviços ofertados, diminuindo a evasão, tão comum nestes espaços (LINHARES et al., 1993; ROMARO; CAPITÃO, 2003). Desta maneira, a instituição ofereceria melhores serviços em saúde mental para a comunidade, cumprindo de forma mais satisfatória com sua função social.

Apesar da importância, poucos estudos sobre a caracterização desta população foram desenvolvidos no Brasil desde a regulamentação dos serviços-escola, por meio da Lei Federal nº 4119/1962 (LOHR; SILVARES, 2006; MACEDO; CAMPEZATTO; NUNES, 2009). Especificamente no serviço-escola em que o presente estudo foi realizado, não foram encontradas publicações sobre o tema, apesar das fichas de inscrição e prontuários fornecerem diversos dados, que poderiam ser utilizados em diferentes estudos.

Somente o conhecimento desta realidade, no entanto, não seria suficiente para sanar todos os problemas enfrentados por este serviço-escola, que incluem ainda o número limitado de salas de atendimento e de estagiários, além de questões mais amplas, como políticas de financiamento das universidades públicas, dentre outras. Neste sentido, o fato do autor estar diretamente envolvido com o serviço-escola em questão, trabalhando como psicólogo, permite uma ampla visão do caso ao confrontar estas duas realidades: da população que necessita do serviço e da instituição que o oferece.

Diante destas questões, em curto e médio prazo, adequar as práticas do serviço-escola à realidade da população que o procura parece ser a única alternativa possível para melhor atendê-la. Tal processo carece, como ponto de partida, de uma análise detalhada da mesma, sendo este o propósito do presente estudo. Espera-se, com sua divulgação, que os resultados obtidos possam subsidiar os trabalhos desenvolvidos e incentivar a ampliação de pesquisas e intervenções com esta população.

Como ponto de partida será apresentado o levantamento das publicações brasileiras sobre a caracterização da clientela de serviços-escola realizadas até o momento. Serão apresentadas, primeiramente, aquelas que se ativeram a toda população inscrita em um determinado período de tempo e, em seguida, as que focaram em populações específicas, a saber: população infantil, infanto-juvenil e adolescente, adulta e outras populações (estudantes universitários e público com queixa escolar).

O objetivo geral e os objetivos específicos do presente estudo serão apresentados em seguida, assim como as características e especificações do serviço-escola em que o mesmo foi realizado. Logo após serão apresentados os aspectos éticos necessários para sua realização e descritos os procedimentos de coleta e análise de dados.

Os resultados apresentando as características da população inscrita e as principais queixas apresentadas pelo público infantil, adolescente adulto e idoso precedem as discussões acerca dos mesmos e da literatura na área. Por fim, são apresentadas as considerações finais e as referências que o embasaram.

1. INTRODUÇÃO

Serviços-escola de cursos de Psicologia são espaços de fundamental importância na formação de seus alunos, uma vez que fornecem condições para a realização de atividades de ensino, pesquisa e extensão. Ao prestar serviços para a comunidade, tais como atendimento clínico ou em diversas outras áreas do campo da Psicologia (organizacional, hospitalar, social, dentre outras) permitem que a universidade cumpra com sua função social e política (FERREIRA, 1998).

Instituídos por meio da Lei Federal nº 4119 de 27 de agosto de 1962, que dispõe sobre os cursos de formação em Psicologia e regulamenta a profissão do psicólogo, os serviços-escola são obrigatórios para as faculdades que mantêm este curso e devem ser orientados e dirigidos por seus professores. Anteriormente conhecidos como Clínicas-Escola, têm sua nomenclatura alterada após o 12º Encontro de Clínicas-Escola do Estado de São Paulo, realizado em 2004, com o propósito de enfatizar as diversas formas de intervenção do psicólogo, para além da clínica (MELO-SILVA; SANTOS; SIMON, 2005). Maravieski e Serralta (2011) apontam que, a partir deste momento, foram intensificadas atividades de pesquisa e extensão, além das práticas disciplinares, consolidando a proposta de implantação de um espaço privilegiado para a aprendizagem dos alunos do curso de Psicologia.

Para grande parte da população brasileira, os serviços-escola se configuram como uma das poucas opções acessíveis para a realização de atendimento psicológico, dada a gratuidade ou o baixo custo dos serviços ofertados. No entanto, ao serem constituídos a partir de uma obrigatoriedade legal e organizados de acordo com as necessidades e possibilidades de cada instituição de ensino, tais serviços, muitas vezes, desconhecem as reais necessidades da população a ser atendida (BARBOSA; SILVARES, 1994; CALEJON, 1995).

Pesquisas documentais (GIL, 2008), realizadas por meio da análise de prontuários ou fichas de triagem, podem ser úteis para caracterizar a população que procura o serviço-escola, de forma a conhecer sua realidade e poder adequar os serviços ofertados. A grande quantidade de dados contidos nestes documentos poderia, também, gerar diversas pesquisas que contribuiriam para o crescimento da ciência, no entanto, poucos estudos sobre os serviços-escola e a população que deles se utiliza foram desenvolvidos desde a sua origem (LOHR; SILVARES, 2006; MACEDO; CAMPEZATTO; NUNES, 2009).

Em pesquisa bibliográfica realizada nas bases de dados Scielo, Parthenon e BVS, foram encontradas 21 publicações sobre o tema, sendo 17 artigos científicos e 4 dissertações

de mestrado. Os descritores utilizados foram “serviço-escola”, “clínica-escola”, “caracterização”, “clientela”, “população” e “psicologia”, combinados entre si.

Silvares (1996) relata que o primeiro estudo a realizar a caracterização da clientela atendida em um serviço de Psicologia no Brasil foi publicado na cidade de São Paulo no ano de 1959, quando a profissão do psicólogo ainda não era regulamentada no país. Seus resultados são corroborados por estudos mais recentes realizados em serviços-escola, que apontam a elevada quantidade de inscrições para psicoterapia de crianças do gênero masculino, em idade escolar e com a queixa de “atitudes agressivas” (MERG; NUNES, 2008).

Mais de duas décadas depois, Lopez (1983) apresentou os dados de 2.826 prontuários de clientes que procuraram os serviços-escola da cidade de São Paulo/SP, no ano de 1977. Os resultados mostraram que 49,80% de todos os inscritos se encontravam em idade escolar (entre 6 e 15 anos), havendo predominância de inscritos do gênero masculino nesta idade (68,30% na faixa de 6 a 10 anos; 66% na faixa de 11 a 15 anos). A predominância por gênero se inverteu na faixa posterior (60% de inscritos do gênero feminino na faixa dos 16 aos 20 anos) e se acentuou nas faixas seguintes, chegando a 79,60% de todos os inscritos acima de 50 anos. Para a categorização das queixas foi utilizada a taxonomia dos distúrbios do comportamento de Anthony (1974 citado por LOPEZ, 1983).

Quanto aos resultados, na faixa de 1 a 5 anos predominaram os distúrbios do comportamento funcional (25,90%) que incluem alimentação, eliminação, sono, movimentação e fala. Nas faixas de 6 a 10 anos e 11 a 15 anos, os distúrbios cognitivos (30,60% e 24,50%, respectivamente) tais como pensamento, memória, aprendizagem, orientação e testes de realidade. A partir dos 16 anos, começaram a se destacar as queixas de distúrbios do comportamento afetivo (temor, ansiedade, depressão-elação, vergonha-culpa, nojo) e de comportamento social (ataque-esquiva, oposição, dominância-submissão, sexual) com 28,10% e 28,50% entre 16 a 20 anos; 37,90% e 33,30% entre 21 e 35 anos; 41,60% e 28,90% entre 36 e 50 anos; 33,30% e 16,70% acima de 50 anos. Também é citado o critério de distúrbio do comportamento integrativo que abrange pouco controle de impulsos, baixa tolerância à frustração, rigidez-estereotipia, enfrentamento inadequado e desorganização e que não foi predominante em nenhuma faixa analisada (LOPEZ, 1983).

Dados semelhantes foram relatados por Louzada (2003), Romaro e Capitão (2003), Campezzato e Nunes (2007), Justen et al. (2010), Maravieski e Serralta (2011) e Porto, Valente e Rosa (2014) ao analisar os prontuários de clientes que procuraram atendimento em serviços-escola em 1996, entre 1995 e 2000, em 2004, entre 1996 e 2006, entre 2003 e 2007 e

entre 2008 e 2012, respectivamente. A maioria dos inscritos era do gênero feminino, no entanto, entre as crianças, houve a predominância daquelas do gênero masculino, encaminhadas devido a dificuldades de aprendizagem ou problemas de comportamento. Quanto às queixas apresentadas pelo público adulto, destacaram-se os conflitos relativos ao comportamento afetivo, ansiedade, insegurança, depressão e dificuldades nas relações familiares.

Outros estudos na área destacam o elevado número de jovens adultos inscritos para atendimento, representados, em grande parte, por estudantes universitários da própria instituição na qual o serviço-escola se encontra (LOUZADA, 2003; CAMPEZATTO; NUNES, 2007; JUSTEN et al., 2010; OLIVEIRA; LUCENA-SANTOS; BORTOLON, 2013). Oliveira, Lucena-Santos e Bortolon (2013) apontam que a entrada para a universidade é um momento no qual o sujeito precisa lidar com mudanças e escolhas, o que tende a gerar ansiedade, estresse, dentre outras reações. Este fator, somado à gratuidade ou baixo custo do serviço, além de sua localização, muitas vezes dentro da própria universidade, justificam estes dados. O Quadro 1 apresenta os estudos que realizaram a caracterização de toda a clientela inscrita em serviços-escola em um determinado período de tempo e descreve a localização de tal serviço, o material utilizado para a coleta de dados e os principais resultados encontrados.

Quadro 1 - Publicações sobre a clientela inscrita em serviços-escola em um determinado período de tempo

Autores/Ano	Localização do(s) Serviço(s)-Escola	Material utilizado / Público Alvo	Resultados
LOPEZ, 1983.	4 serviços – escola localizados na cidade de São Paulo/SP	2.826 fichas e prontuários de clientes que procuraram atendimento no ano de 1977.	Predominância do gênero masculino entre 1 e 15 anos e gênero feminino nas faixas seguintes, se acentuando com o passar do tempo. Principais queixas relatadas: entre 1 e 5 anos, distúrbios do comportamento funcional; entre 6 e 15 anos, distúrbios cognitivos; a partir dos 16 anos, distúrbio do comportamento afetivo e social.
LOUZADA, 2003.	1 serviço-escola localizado no Estado do Espírito Santo	90 fichas de inscrição da população inscrita no ano de 1996	Predominância do gênero feminino, de 20 a 29 anos. Principais queixas: entre as crianças, problemas de aprendizagem; entre os adultos, sofrimento psíquico caracterizado como “nervoso” e associado a dificuldades nas relações familiares.
ROMARO; CAPITÃO, 2003.	1 serviço-escola localizado na cidade de São Paulo/SP	590 prontuários e fichas de triagem da população que buscou atendimento entre 1995 e 2000.	Predominância do gênero feminino de 20 a 49 anos. No público infantil, predominância do gênero masculino entre 5 e 9 anos, com queixas escolares. Entre o público adolescente, a principal queixa foi quanto ao relacionamento interpessoal.
CAMPEZATTO; NUNES, 2007.	10 serviços-escola da Região Metropolitana de Porto Alegre/RS	Fichas de atendimento, prontuários e anotações em livros de registro de 3.372 pacientes que buscaram atendimento em 2004.	Predominância de crianças do gênero masculino, encaminhadas por escolas devido a dificuldades de aprendizagem ou comportamento e mulheres jovens, que buscam atendimento espontaneamente devido a conflitos relativos ao comportamento afetivo.
JUSTEN et al., 2010.	1 serviço-escola localizado no Estado do Paraná	2.953 fichas de triagem da população atendida entre 1993 e 2006	Predominância de jovens adultos, gênero feminino, ensino fundamental incompleto, sem ocupação, e estudantes encaminhados por amigos/vizinhos. As principais queixas referem-se a relações familiares, depressão/ tristeza, ansiedade/ insegurança e dificuldades escolares.
MARAVIESKI; SERRALTA, 2011.	1 serviço-escola localizado na Região Sul do Brasil	604 prontuários de clientes atendidos individualmente entre 2003 e 2007	Predominância do gênero feminino, exceto entre a população infantil. Principais queixas foram sintomas depressivos, com variações por faixa etária e gênero; sem associações significativas entre abandono de tratamento e faixa etária, gênero e tempo de espera.
PORTO; VALENTE; ROSA, 2014.	1 serviço escola localizado na cidade de Assis/SP	1.699 fichas de triagem da população inscrita entre 2008 e 2012	Predominância do gênero feminino, exceto entre as crianças. Quanto às queixas apresentadas, as crianças e os adolescentes apresentaram mais dificuldades escolares, enquanto os adultos, ansiedade/insegurança, depressão e dificuldade nas relações familiares.

Fonte: elaborado pelo autor.

Enquanto alguns estudos realizam a caracterização de toda a população que buscou o serviço-escola em um determinado período de tempo, como apresentado anteriormente, outras publicações focam os inscritos de uma única faixa etária (SAVALHIA, 2007; MERG, 2008; MOURA et al., 2008; CUNHA; BENETTI, 2009; KRUSE, 2010; MACEDO et al., 2011;

KONRAT, 2012; BORSA et al., 2013; OLIVEIRA; LUCENA-SANTOS; BORTOLON, 2013; VIVIAN; TIMM; SOUZA, 2013) ou uma população específica (PERES; SANTOS; COELHO, 2004; ROMARO; OLIVEIRA, 2008; MACEDO et al., 2010; RODRIGUES; CAMPOS; FERNANDES, 2012). Quanto à distribuição por faixa etária, no entanto, diferentes critérios de classificação são utilizados, como os estabelecidos pelo Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA, 1990) ou pela Organização Mundial de Saúde (WHO, 2010). Justen et al. (2010) utilizaram o critério de classificação de desenvolvimento de Olds e Papalia (2000) que estabelece oito períodos distintos, da Primeira Infância (0 aos 3 anos) à Terceira Idade (65 anos em diante), enquanto outros estudos apresentaram a totalidade de pessoas inscritas com cada idade ou as agruparam em categorias que julgaram convenientes (LOPEZ, 1983; LOUZADA, 2003; ROMARO; CAPITÃO, 2003; PERES; SANTOS; COELHO, 2004; CAMPEZATTO; NUNES, 2007; MOURA et al., 2008; MACEDO et al., 2010; RODRIGUES; CAMPOS; FERNANDES, 2012; VIVIAN; TIMM; SOUZA, 2013).

Independente do critério, são mais diversificados os estudos sobre a população infantil atendida nos serviços-escola, principalmente as que se encontram em idade escolar, por representar a maioria das crianças inscritas (MOURA et al., 2008). Lopez (1983) justifica esse fenômeno ao afirmar que, ao ingressar na escola, a criança defronta-se com a necessidade de corresponder às expectativas familiares e sociais, o que pode gerar conflitos ou angústias.

Ao analisar os prontuários de dois serviços-escola de Porto Alegre/RS, Merg (2008) constatou que não houve mudança significativa no perfil da clientela infantil atendida entre 1979 e 2007 ou nas queixas relatadas, sendo a maioria meninos, na faixa etária de seis a nove anos, com queixas de comportamento e aprendizagem. Tal regularidade também foi constatada por outros autores (SAVALHIA, 2007; CUNHA; BENETTI, 2009; KONRAT, 2012) e pode ser observada em serviços de Psicologia de outras instituições, como hospitais (SANTOS; ALONSO, 2004). Cunha e Benetti (2009) chamam a atenção para o elevado índice de abandono do atendimento nesta população (64%) e acreditam que o maior conhecimento sobre as características e demandas desta clientela poderia servir como prevenção contra este fato. Vivian, Timm e Souza (2013), ao realizarem a caracterização da clientela infanto-juvenil inscrita para atendimento em um serviço-escola, também destacaram o elevado índice de desistências (48,10%).

Kruse (2010) analisou a relação entre composições familiares e queixas atribuídas ao público infantil inscrito para atendimento em três serviços-escola e concluiu que as crianças de famílias de composição nuclear apresentaram mais ansiedade/depressão, enquanto as provenientes de famílias caracterizadas como monoparentais apresentaram mais

comportamento agressivo. Konrat (2012), analisando o mesmo público, encontrou relação significativa entre as variáveis gênero, idade e queixas, porém concluiu que os relatos de ansiedade/depressão são atribuídos em maior quantidade às meninas, independentemente da idade, assim como os problemas de atenção em meninos.

Apesar do público infantil em idade escolar ser o mais presente nos serviços-escola, Porto, Valente e Rosa (2014) destacam o aumento da procura por atendimento para o público infantil pré-escolar. Com foco neste grupo, Moura et al. (2008), realizaram entrevistas individuais e pediram para que as mães de crianças de dois a seis anos, inscritas para atendimento em um serviço-escola, respondessem ao instrumento Child Behavior Checklist (CBCL). Segundo as autoras, este é um instrumento útil para a ampla caracterização dos problemas infantis (MOURA et al., 2008).

Os resultados deste estudo mostraram maior prevalência de crianças do gênero masculino, com predominância de problemas de comportamento do tipo externalizante, sobre os do tipo internalizante. Problemas de comportamento externalizantes seriam aqueles marcados por impulsividade, agressividade, agitação, com características desafiantes e anti-sociais, enquanto os internalizantes seriam evidenciados por retraimento, depressão, ansiedade e queixas somáticas (BOLSONI-SILVA et al., 2006). Moura et al. (2008) salientam que, por serem incômodos e inaceitáveis socialmente, é mais comum que os responsáveis busquem auxílio diante dos problemas de comportamento do tipo externalizante, o que não significa que este seja o mais prevalente entre a população infantil. Os estudos que realizaram a caracterização da clientela infantil atendida em serviços-escola são apresentados no Quadro 2.

Quadro 2 - Publicações sobre a caracterização da clientela infantil inscrita em serviços-escola de Psicologia

Autores/Ano	Localização do(s) Serviço(s)-Escola	Material utilizado / Público Alvo	Resultados
SAVALHIA, 2007.	23 serviços-escola localizados no Estado do Rio Grande do Sul	Questionários para serviços-escola, visando descrever a clientela infantil inscrita.	Predominância de inscritos entre 11 anos e um mês a 12 anos, encaminhados pela escola, com dificuldades cognitivas e problemas de comportamento.
MERG, 2008.	2 serviços-escola da cidade de Porto Alegre/RS	2106 prontuários de crianças inscritas entre 1979 e 2007	Predominância de inscritos do gênero masculino, entre 6 e 9 anos, com queixas de comportamento e aprendizagem. Ao longo dos anos, sem mudança significativa no perfil ou motivos que trazem as crianças ao tratamento.
MOURA et al., 2008.	1 serviço-escola do Estado do Paraná	103 fichas de identificação e respostas ao instrumento CBCL, fornecidas pelas mães de crianças de 2 a 6 anos, inscritas entre agosto/2004 e maio/2006.	Predominância de inscritos do gênero masculino, com problemas de comportamento do tipo externalizante.
CUNHA; BENETTI, 2009.	1 serviço-escola da Região Metropolitana de Porto Alegre/RS	499 prontuários de crianças entre 2 e 12 anos, inscritas no período de 1999 a 2006	Predominância de inscritos do gênero masculino, entre 6 e 9 anos, encaminhados pela escola. As principais queixas relatadas foram problemas afetivos e de relacionamento e motivos escolares.
KRUSE, 2010.	3 serviços-escola da cidade de Porto Alegre/RS	1.628 protocolos de crianças inscritas para atendimento entre 1979 e 2009	Predominância do gênero masculino, faixa etária de 7 a 9 anos, encaminhados pela escola e vindos de famílias nucleares. Observou-se que crianças de famílias de composição nuclear apresentaram como principal queixa a ansiedade/depressão, enquanto as provenientes de famílias monoparentais, comportamento agressivo.
KONRAT, 2012.	3 serviços-escola localizados no Estado do Rio Grande do Sul	2.411 protocolos de crianças entre cinco e 12 anos, inscritas para atendimento entre 1980 e 2009	Meninas com mais comportamentos relacionados à ansiedade/depressão e retraimento/depressão na faixa de 5 a 6 anos; no comportamento de ansiedade/depressão, meninas com escores mais altos que os meninos nas faixas de 7 a 8 anos e 9 a 10; nas faixas de 5 a 6 anos, 7 a 8, 9 a 10 e 11 a 12 anos, sempre os meninos apresentam mais problemas de atenção do que as meninas; mais comportamento agressivo nos meninos somente na faixa etária de 5 a 6 anos, mas o comportamento desafiador aparece mais em meninas de 9 a 10 anos. Mais meninas apresentam queixas de ansiedade/depressão e queixas somáticas e mais meninos que meninas com problemas de atenção e comportamento agressivo.

Fonte: elaborado pelo autor.

Borsa et al. (2013) utilizaram o CBCL para realizar a categorização da clientela infanto-juvenil, entre 6 e 18 anos, inscrita em um serviço-escola de avaliação psicológica. Os resultados mostraram que os problemas de comportamento do tipo externalizantes foram mais

frequentemente relatados em meninos, enquanto os do tipo internalizantes, em meninas. Corroborando os resultados de Vivian, Timm e Souza (2013), que realizaram a caracterização da mesma clientela, houve a predominância de inscritos do gênero masculino, porém, neste segundo estudo, os critérios utilizados para a categorização das queixas foram outros e predominaram os problemas de aprendizagem.

O público adolescente inscrito em um serviço-escola no período de 2003 a 2009 foi analisado no estudo de Macedo et al. (2011). Os resultados apontam que a população feminina representava 51,10% de todos os adolescentes inscritos e apresentou como principal queixa os problemas afetivos, como conflitos sociais, familiares, choro constante, timidez, dentre outros. Quanto aos inscritos do gênero masculino, não houve prevalência significativa dos motivos de busca por psicoterapia. As autoras afirmam ainda que a adolescência é um período normal de crise para o indivíduo, devido a sua complexidade, no entanto, Porto, Valente e Rosa (2014) destacam a baixa frequência desta população nos serviços-escola. Os estudos de caracterização da clientela infanto-juvenil e adolescente atendida em serviços-escola são apresentados no Quadro 3.

Quadro 3 - Publicações sobre a caracterização da clientela infanto-juvenil e adolescente inscrita em serviços-escola de Psicologia

Autores/Ano	Localização do(s) Serviço(s)-Escola	Material utilizado / Público Alvo	Resultados
MACEDO et al., 2011.	1 serviço-escola do Estado do Rio Grande do Sul	817 fichas de triagem de adolescentes (entre 10 a 19 anos), inscritos entre 2003 e 2009.	Predominância do gênero feminino, queixas de problemas afetivos, de conduta e ansiedade. Quanto aos inscritos do gênero masculino, não houve prevalência significativa dos motivos de busca por atendimento.
BORSA et al., 2013.	1 serviço-escola do Estado do Rio Grande do Sul	Respostas ao instrumento CBCL pelos responsáveis por 59 crianças e adolescentes entre 6 e 18 anos, inscritos entre 2009 e 2011.	Predominância de inscritos do gênero masculino com encaminhamento médico. Predominaram os problemas de comportamento internalizantes e elevado percentual de queixas referentes a problemas de aprendizagem e de atenção.
VIVIAN; TIMM; SOUZA, 2013.	1 serviço-escola da Região Metropolitana de Porto Alegre/RS	194 prontuários de crianças e adolescentes atendidos entre 2008 e 2012	Predominância do gênero masculino, de 5 a 9 anos. Principais queixas foram problemas de aprendizagem, sem diferença significativa entre queixa e gênero e entre queixa e idade dos pacientes.

Fonte: elaborado pelo autor.

O instrumento Adult Self-Report (ASR), que visa avaliar aspectos do funcionamento adaptativo e psicopatológico em adultos de 18 a 59 anos, foi utilizado no estudo de Oliveira, Lucena-Santos e Bortolon (2013) para categorizar as queixas apresentadas por esta população,

inscrita em um serviço-escola entre os anos de 2009 e 2010. De acordo com os resultados obtidos, houve maior porcentagem de pessoas classificadas na faixa clínica nas subescalas que avaliam ansiedade, depressão, competência social e problemas familiares e ocupacionais. Quanto aos aspectos sociodemográficos, houve predominância de inscritos do gênero feminino (66,50%), entre 20 e 29 anos (41,80%), cursando o ensino superior (47,10%).

Romaro e Oliveira (2008) utilizaram somente os prontuários adultos civilmente separados, atendidos em um serviço-escola entre 1996 a 2000 e constataram a predominância de inscritos do gênero feminino (78,50%), na faixa etária de 31 a 35 anos (28,50%). Dentre as queixas apresentadas, os homens relataram mais depressão (25%), ansiedade, insegurança e medo (17%) e dificuldade sexual (17%), enquanto as mulheres relataram ansiedade, insegurança e medo (13,50%), depressão (11%) e problemas relativos ao sono (9,40%). A separação foi citada como parte da história clínica em 60,70% dos casos. Macedo et al. (2010) realizaram a caracterização da clientela masculina adulta inscrita para atendimento em um serviço-escola e constataram a prevalência de inscritos na faixa etária dos 26 aos 30 anos (22,60%), com baixo nível socioeconômico (29,80% com renda entre R\$ 501 e R\$ 1000 e 22,60% que não possuíam renda), escolaridade de ensino médio completo (33,70%), solteiros (55,80%), sem filhos (53,40%) e que procuraram o atendimento psicológico espontaneamente, devido a problemas interpessoais (23,62%) e ansiedade (16,61%). O Quadro 4 apresenta estes estudos desenvolvidos com a população adulta.

Quadro 4 - Publicações sobre a caracterização da clientela adulta de serviços-escola de Psicologia

Autores/Ano	Localização do(s) Serviço(s)-Escola	Material utilizado / Público Alvo	Resultados
ROMARO; OLIVEIRA, 2008.	1 serviço-escola localizado na cidade de São Paulo/SP	28 prontuários de adultos separados, atendidos entre 1996 e 2000	Predominância do gênero feminino, idade de 31 a 35 anos, ensino médio completo, encaminhamento por psicólogo ou estudante de Psicologia. Entre as mulheres, queixas de ansiedade, insegurança, medo, depressão e problemas de sono. Para os homens, depressão, ansiedade, insegurança, medo e dificuldade sexual.
MACEDO et al., 2010.	1 serviço-escola localizado no Estado do Rio Grande do Sul	208 fichas de homens adultos que procuraram atendimento entre 2006 e julho/2009	Predominância de inscritos na faixa de 26 a 30 anos, baixo nível socioeconômico, ensino médio completo, solteiros, sem filhos. As principais queixas referem-se a problemas interpessoais e ansiedade.
OLIVEIRA; LUCENA-SANTOS; BORTOLON, 2013.	1 serviço-escola localizado no Estado do Rio Grande do Sul	Respostas ao instrumento ASR de 170 adultos com inscrição entre 2009 e 2010	Predominância de inscritos do gênero feminino, entre 20 e 29 anos, cursando ensino superior. Maior porcentagem de pessoas classificadas na área clínica nas subescalas de ansiedade, depressão, competência social e problemas familiares e ocupacionais.

Fonte: elaborado pelo autor.

Apesar da expectativa de vida no Brasil ter aumentado significativamente nos últimos anos, sendo estimada em 75,5 anos em 2015, de acordo com dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), e da procura de idosos por atendimento em serviços-escola de Psicologia ter crescido (PORTO; VALENTE; ROSA, 2014) não foram encontrados estudos sobre esta população, nestes espaços. Linhares et al. (2003), ao analisar o perfil da clientela de um ambulatório de geriatria do Distrito Federal, mostraram que a prevalência de transtornos mentais em idosos variou de 15 a 30%, sendo a depressão um dos transtornos mais frequentes.

Dois estudos utilizaram outros critérios para selecionar o público-alvo, como a ocupação dos inscritos e a queixa apresentada. No primeiro, os estudantes universitários que buscaram atendimento em um serviço-escola entre 2000 e 2001, tiveram o seu perfil delineado por Peres, Santos e Coelho (2004), que constataram a predominância de usuários do gênero feminino (83% em 2000 e 84% em 2001), com idade entre 19 e 22 anos (60% e 69%) e que apresentavam “dificuldades psicológicas moderadas”, tais como dificuldades de se distanciar da família e das pessoas queridas do município de origem e estabelecer vínculos na nova cidade (45% e 41%). No segundo estudo, Rodrigues, Campos e Fernandes (2012) realizaram a caracterização das pessoas inscritas com queixas escolares e encontraram a prevalência de meninos na faixa entre 7 e 13 anos de idade (45,72%), encaminhados por escolas da periferia da cidade (36,0%). Estes dados são apresentados no Quadro 5.

Quadro 5 - Publicações sobre a caracterização de clientelas específicas inscritas em serviços-escola de Psicologia

Autores/Ano	Localização do(s) Serviço(s)-Escola	Material utilizado / Público Alvo	Resultados
PERES; SANTOS; COELHO, 2004.	1 serviço-escola localizado na cidade de Assis/SP	137 prontuários de estudantes universitários atendidos entre 2000 e 2001.	Predominância do gênero feminino, com idade entre 19 e 22 anos, ingressantes na universidade e oriunda do curso de Psicologia. Quanto às queixas, predominaram as “dificuldades psicológicas moderadas”.
RODRIGUES; CAMPOS; FERNANDES, 2012.	1 serviço-escola localizado na cidade de Juiz de Fora/MG	1.590 prontuários de pacientes com queixa escolar, inscritos entre 1996 a 2009.	Predominância do gênero masculino, de 7 a 13 anos de idade, encaminhados por escolas da periferia. Constatou-se expressiva coocorrência de problemas comportamentais e de aprendizagem.

Fonte: elaborado pelo autor.

A ausência de padronização para a coleta de dados e categorização das queixas é vista como uma limitação nos estudos que realizam a caracterização da clientela de serviços-escola, sendo criticada por diversos autores, que atribuem a ela a dificuldade em se pesquisar sobre o

tema (ROMARO; CAPITÃO, 2003; CAMPEZATTO; NUNES, 2007; SAVALHIA, 2007; JUSTEN et al., 2010; MARAVIESKI; SERRALTA, 2011; BORSA et al., 2013; OLIVEIRA; LUCENA-SANTOS; BORTOLON, 2013; VIVIAN; TIMM; SOUZA, 2013). Além disso, o uso de instrumentos padronizados na triagem, somado ao processo de escuta, poderia possibilitar diagnósticos e encaminhamentos mais precisos (OLIVEIRA; LUCENA-SANTOS; BORTOLON, 2013).

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

Analisar o perfil da população inscrita para atendimento psicoterapêutico em um serviço-escola e as queixas por ela apresentadas, nos últimos cinco anos.

2.2 Objetivos Específicos

- Descrever o perfil e as principais queixas apresentadas por crianças, adolescentes, adultos e idosos, inscritos para atendimento psicoterapêutico nos anos de 2012, 2013, 2014, 2015 e 2016;

- Identificar as regularidades e as mudanças, nos anos citados, quanto ao perfil da clientela e as queixas apresentadas.

3. MÉTODO

3.1 Local e caracterização do serviço

Trata-se de um serviço-escola vinculado ao curso de Psicologia de uma universidade estadual, localizado em uma cidade de porte médio do interior do Estado de São Paulo. Neste, é oferecido atendimento psicológico gratuito a pessoas de todas as idades e com diferentes queixas, realizados por estagiários do curso de Psicologia ou participantes de projetos de pesquisa e extensão, devidamente supervisionados pelos professores da universidade, além do psicólogo clínico da Unidade que também faz atendimentos.

Os atendimentos clínicos e as supervisões são realizados nas dependências do próprio serviço-escola, que conta com cinco salas de reunião e supervisão localizadas em um primeiro bloco e 11 salas de atendimento no segundo. Cada uma destas salas é equipada de forma a atender ao público a que se destina, sendo uma utilizada para o ensino de leitura e escrita, uma para a avaliação do desenvolvimento de crianças, cinco para atendimento individual, três para atendimento grupal e uma para atendimento infantil. Além destas salas, o serviço-escola conta com uma sala de espera que une os dois blocos, uma brinquedoteca com estagiários devidamente treinados para acompanhar as crianças que a utilizam, serviço de recepção e acervo de brinquedos.

As inscrições para atendimento clínico neste serviço-escola são realizadas sempre no início de cada ano, geralmente nos meses de janeiro e fevereiro, sendo este período definido anteriormente e divulgado para a comunidade acadêmica e externa por diversos meios, como *e-mail*, redes sociais e pela rádio da universidade. Para realizar sua inscrição, o interessado, adolescente ou adulto, participa de uma entrevista inicial no período determinado e, nesta ocasião, seus dados pessoais e relacionados à queixa são coletados por um estagiário, que os preenche em uma ficha de inscrição elaborada pelos profissionais do serviço-escola. No caso de crianças ou de pessoas com deficiência, a entrevista inicial é realizada com seu responsável legal. Estes dados são armazenados em uma fila de espera, podendo o interessado ser chamado para atendimento caso sua queixa possa ser acolhida por um determinado grupo de estágio.

Ao longo de todo o ano, no entanto, muitas pessoas são encaminhadas ou procuram o serviço-escola espontaneamente, em busca de atendimento clínico. Dependendo da gravidade do caso, da disponibilidade dos estagiários e da época do ano, estas pessoas são inscritas e

atendidas imediatamente, encaminhadas para outros serviços ou instruídas a realizar a inscrição no período correto.

A quantidade de inscritos para atendimento a cada ano é superior à capacidade do serviço de dar vazão a toda demanda, sendo que os que não foram atendidos em um determinado ano são consultados no início do ano seguinte para manifestar o seu interesse em permanecer na fila de espera. Nesta situação, outra entrevista inicial poderá ser agendada, caso as queixas não sejam mais as mesmas das relatadas no ano anterior.

A população que se inscreve espontaneamente, no entanto, não contempla alguns estágios ou projetos de pesquisa e extensão, que buscam seus participantes de outras formas. É o caso das modalidades específicas de atendimento como os estágios de orientação profissional, que buscam estudantes em cursinhos pré-vestibular, e de outros projetos de pesquisa e extensão, que trabalham com populações específicas.

Independente da modalidade, ao realizar sua inscrição para atendimento no serviço-escola, o interessado ou seu responsável deve assinar uma Declaração de Ciência e Anuência, na qual concorda que os dados ali coletados poderão ser utilizados em pesquisas e publicações, resguardando sua identidade, conforme determina o Artigo 9º do Código de Ética do Psicólogo (CFP, 2005).

3.2 Aspectos Éticos

Após a autorização para utilizar as fichas de inscrição, obtida do Conselho Deliberativo do serviço-escola, foram consultadas as de todos os inscritos nos anos 2012, 2013, 2014, 2015 e 2016. Apesar de não ser uma exigência, tomou-se o cuidado de conferir se estas continham a Declaração de Ciência e Anuência devidamente preenchida e assinada. Por se tratar de uma pesquisa documental, não houve a necessidade de submetê-la à Plataforma Brasil e Comitê de Ética em Pesquisa.

3.3 Coleta de dados

Selecionadas as fichas de inscrição, os seguintes dados contidos nas mesmas foram tabulados em uma planilha eletrônica: número e data de cadastro; gênero; idade; estado civil; questões familiares específicas como pais separados, família adotiva ou outros; se possui alguma relação com a universidade na qual o serviço está inserido, ou seja, se é docente, funcionário ou estudante; se buscou algum serviço específico oferecido na instituição, que não a psicoterapia (orientação profissional, projeto de extensão para a avaliação do

desenvolvimento de bebês, treinamento de pais, dentre outros); se a procura do serviço foi devido a algum encaminhamento e, se for o caso, serviço ou profissional que o realizou; uso de medicamento; se foi feita a chamada para o atendimento e, caso afirmativo, data de chamada e tempo de espera entre o cadastro e a chamada. As queixas apresentadas na ficha de inscrição foram agrupadas de acordo com a semelhança no relato.

Foram preenchidas cinco planilhas contendo os mesmos dados, uma para cada ano. Estas foram organizadas de forma que cada linha se referia a uma pessoa inscrita, enquanto as colunas representaram cada um dos dados listados anteriormente. Para o seu preenchimento, foi utilizado o número “1” quando o sujeito apresentava a característica descrita na coluna e o número “0” quando não a apresentava, de forma que, ao final da planilha, a soma dos números utilizados para preencher cada coluna representava a quantidade de pessoas inscritas que apresentava aquela característica específica. Nos dados “Data de cadastro” e “Data de chamada para atendimento”, a célula foi preenchida com o dia, mês e ano em que estes ocorreram, enquanto que em “Tempo de Espera”, foi apresentada a quantidade de dias entre a “Data de chamada para atendimento” e “Data de cadastro”, obtida pela subtração das mesmas. Duas colunas foram preenchidas com dados qualitativos, como “Profissional ou Instituição que realizou o encaminhamento” e “Outras questões familiares”, além das principais queixas relatadas.

Nos casos em que o inscrito não foi atendido em um determinado ano, mas manifestou interesse em permanecer na fila de espera do ano seguinte, seus dados foram copiados e colados de uma planilha a outra, sendo considerada a data do cadastro inicial. Naqueles em que outra entrevista inicial precisou ser realizada para modificar a queixa, os dados do interessado foram preenchidos novamente, com a data de cadastro mais recente. Ou seja, nestes casos os dados de um mesmo cliente foram computados mais de uma vez, de acordo com os anos em que esteve na fila de espera.

3.4 Procedimento de Análise de Dados

Preenchidas as planilhas com os dados de todos os sujeitos inscritos no serviço-escola nos anos citados, foram somados os resultados de cada item (colunas), de forma a obter a frequência absoluta e, posteriormente, a frequência relativa dos mesmos, em cada um destes anos. Os dados dos interessados que permaneceram na fila de espera por mais de um ano passam a fazer parte da totalidade dos inscritos de cada um desses anos.

No primeiro momento, foi apresentado somente o total de inscritos em cada ano, a quantidade de inscritos que buscou alguma modalidade de atendimento específica e quantos buscaram atendimento psicoterapêutico. Em seguida, foram excluídos os dados dos inscritos que buscaram as tais modalidades específicas e analisados somente os dados daqueles inscritos para psicoterapia. Estes foram divididos em quatro grupos distintos, de acordo com a idade, conforme os critérios estabelecidos pelo Estatuto da Criança e do Adolescente (1990) e pelo Estatuto do Idoso (2003): Crianças (entre 0 e 12 anos incompletos), Adolescentes (entre 12 anos completos e 18 anos incompletos), Adultos (entre 18 anos completos e 60 anos incompletos) e Idosos (acima de 60 anos completos).

Quanto às crianças e aos adolescentes, foram apresentadas as frequências absolutas e relativas dos seguintes dados: gênero; advindos de famílias adotivas ou que apresentavam outro ponto relevante quanto à questão familiar, como pais separados, criados pelos avós, moradores de instituições, dentre outros; encaminhados para atendimento por alguma instituição ou profissional de saúde; uso de medicamentos; chamados para o atendimento ao longo do ano. No caso dos adolescentes, especificamente, ainda foram apresentados dados relativos à situação profissional no momento da inscrição e à relação com a universidade na qual o serviço-escola está localizado, visto que alguns estudantes ingressam no ensino superior antes de atingir a idade adulta.

Em relação ao público adulto e idoso, a frequência absoluta e relativa foi utilizada para descrever os seguintes dados: gênero; estado civil; situação profissional no momento da inscrição (empregado, desempregado ou aposentado); relação com a universidade na qual o serviço-escola está localizado (funcionário, docente ou estudante); encaminhados para atendimento por alguma instituição ou profissional de saúde; uso de medicamentos; chamados para atendimento ao longo do ano.

Tanto para descrever a idade de todos os inscritos, quanto o tempo de espera entre a inscrição e o chamado para atendimento, foi utilizada a média aritmética. Para analisar a idade do público adulto inscrito, visto que a amplitude de pessoas que nele se enquadra é maior, foi descrita a quantidade destes que se encontrava em cada uma das seguintes categorias: 18 aos 23 anos; 24 aos 29; 30 aos 35; 36 aos 41; 42 aos 47; 48 aos 53; 54 aos 59.

Em seguida, foram descritas as principais queixas apresentadas por estes públicos, juntamente com sua frequência. Apesar de não fazer parte dos objetivos do estudo, foi avaliada a quantidade de inscritos chamados para o atendimento que apresentavam alguma destas principais queixas e, entre o público adulto, também foi analisada a proporção de

peças com e sem vínculo com a universidade em que o serviço-escola se encontra, chamadas para atendimento.

4. RESULTADOS

As fichas de entrevista inicial de todos os inscritos nos anos de 2012, 2013, 2014, 2015 e 2016 continham anexada a Declaração de Ciência e Anuência devidamente preenchida e assinada. Desta maneira, todas foram utilizadas no presente estudo. A Tabela 1 apresenta os dados destes inscritos, distinguindo aqueles que buscaram modalidades específicas de atendimento dos que se inscreveram para psicoterapia.

Tabela 1 - Total de inscritos nos anos de 2012, 2013, 2014, 2015 e 2016 no serviço-escola

	2012	2013	2014	2015	2016
Inscritos para psicoterapia:	252	290	195	325	277
- Crianças	60	76	62	58	63
- Adolescentes	21	22	15	22	14
- Adultos	161	179	112	242	190
- Idosos	10	13	6	3	10
Inscritos para modalidades específicas de atendimento:	201	194	113	132	159
- Orientação profissional	28	71	43	32	29
- Terapia de casal	8	1	8	3	0
- Desenvolvimento de bebês	116	89	62	52	99
- Treinamento de pais	8	6	0	9	7
- Altas Habilidades / Superdotação	0	0	0	3	17
- Questões da sexualidade humana	0	0	0	6	7
- Treinamento de habilidades sociais	0	13	0	19	0
- Educação sexual	2	14	0	4	0
- Preparação para a aposentadoria	1	0	0	4	0
- Manejo de estresse	23	0	0	0	0
- Terapia do luto	15	0	0	0	0
Total de inscritos	453	484	308	457	436

Fonte: elaborada pelo autor.

De acordo com a tabela, o total de inscritos se manteve praticamente constante nos anos 2012, 2013, 2015 e 2016 (média de 457,50 inscrições), sendo exceção o ano de 2014 em que 308 pessoas se inscreveram no serviço-escola. Em todos os anos, foi superior a quantidade de inscritos para psicoterapia em comparação com a quantidade de inscritos para modalidades específicas de atendimento.

Somente duas modalidades específicas de atendimento foram ofertadas em todos os anos analisados (orientação profissional e projeto de extensão para promover o desenvolvimento de bebês), sendo estas responsáveis por 29,05% da totalidade de inscritos no

período. Outras duas foram ofertadas somente no ano de 2012 (grupo terapêutico para trabalhar o manejo do estresse e grupo terapêutico para trabalhar o luto). No ano de 2014 foi ofertada a menor quantidade destas modalidades (n=3) e, em 2015, a maior (n=9), no entanto, a quantidade total de inscritos para as mesmas variou somente de 113 para 132 de um ano ao outro.

Entre os inscritos para psicoterapia, o público adulto representou mais de 50% deste total em todos os anos analisados, chegando a 74,46% em 2015. A proporção de crianças inscritas foi praticamente constante em 2012 e 2013 (23,81% e 26,21%, respectivamente), subiu para 31,79% em 2014 e depois caiu para 17,85% em 2015. No ano de 2016 voltou para 22,74%. Em menor quantidade se inscreveram para psicoterapia os adolescentes e idosos, sendo que o primeiro público representou 7,02% de todos os inscritos no período analisado, enquanto o segundo, 3,14%. No ano de 2015 os idosos representaram somente 0,92% dos inscritos.

Os dados demográficos e as principais queixas dos inscritos para psicoterapia no período de 2012 a 2016 serão apresentados, separados por público. A Tabela 2 apresenta os dados demográficos do público infantil.

Tabela 2 - Dados demográficos das crianças inscritas para psicoterapia no período de 2012 a 2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Total de inscritos para psicoterapia	60	76	62	58	63
Média de idade	7,55	7,32	7,35	7,50	7,05
Masculino	35	45	41	35	30
Feminino	25	31	21	23	33
Encaminhamento	27	28	6	16	15
Uso de medicamento	5	5	2	8	0
Filhos de pais separados	28	26	27	22	25
Família adotiva	1	8	1	1	0
Outros	3	7	7	5	0
Chamados para atendimento	30	60	42	48	44
Tempo de espera (dias)	97,29	118,75	152,14	193,71	105,77

Fonte: elaborada pelo autor.

O total de crianças inscritas para psicoterapia variou de 58 a 76 inscritos em cada ano, enquanto a média de idade deste público variou entre 7,05 e 7,55 anos. Quanto à distribuição por gênero, os meninos foram maioria entre os anos de 2012 a 2015, com proporção variando entre 58,33% em 2012 e 66,13% em 2014, ano em que a diferença foi mais acentuada. No ano de 2016 foram maioria as meninas, representando 52,38% do público infantil daquele ano.

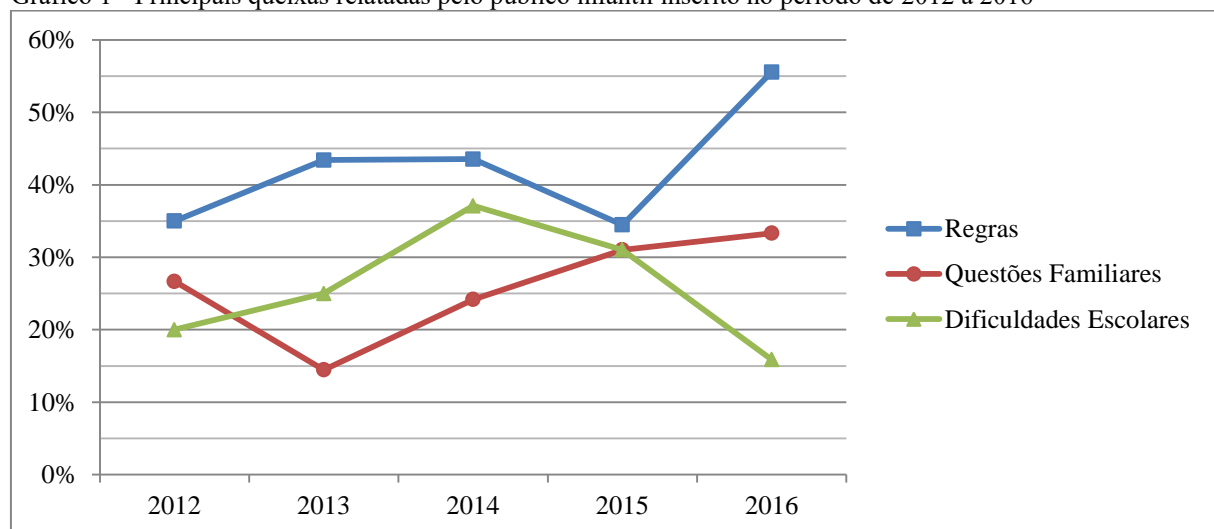
A quantidade de crianças encaminhadas para o serviço-escola foi mais elevada nos anos 2012 e 2013, quando chegou a 45,00% e 36,84% do público infantil inscrito, proporção

esta que, em 2014, caiu para 9,68% e depois subiu para 27,59% e 23,81% nos anos de 2015 e 2016, respectivamente. As principais fontes de encaminhamento para psicoterapia foram escolas e os serviços de assistência social do município, totalizando 35,87% dos encaminhamentos de crianças no período. Outras instituições e profissionais da área da saúde também fizeram encaminhamentos para o serviço-escola, porém em menor quantidade, como a Defensoria Pública, Conselho Tutelar, Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE), Fundação para o Estudo e Tratamento das Deformidades Crânio-Faciais (FUNCRAF), Faculdade de Fonoaudiologia da Universidade de São Paulo (USP), Postos de Saúde, Projetos Sociais, médicos psiquiatras, neurologistas, pediatras, fonoaudiólogos, psicólogos, dentre outros.

Em média, 40,41% das crianças inscritas para psicoterapia eram filhas de pais separados, sendo este número praticamente constante nos anos analisados. Em 2013, 10,53% deste público moravam com a família adotiva, quantidade superior à encontrada nos outros anos, em que somente uma ou nenhuma criança apresentava esta condição. Entre os anos de 2012 e 2015, 8,59% das crianças inscritas apresentavam alguma outra condição quanto à estrutura familiar, diferente de morar com os pais biológicos (eram criados pelos tios, pelos avós, etc.). Nenhuma criança inscrita no ano de 2016 apresentava esta condição.

Entre os anos analisados, o de 2012 foi aquele em que a menor quantidade de crianças foi chamada para atendimento (50% dos inscritos), enquanto que, em 2015, 82,76% foram chamadas. O tempo de espera entre a inscrição e o chamado também variou entre 97,26 dias em 2012 e 193,71 dias em 2015. O Gráfico 1 apresenta as três principais queixas relacionadas a este público nos anos analisados.

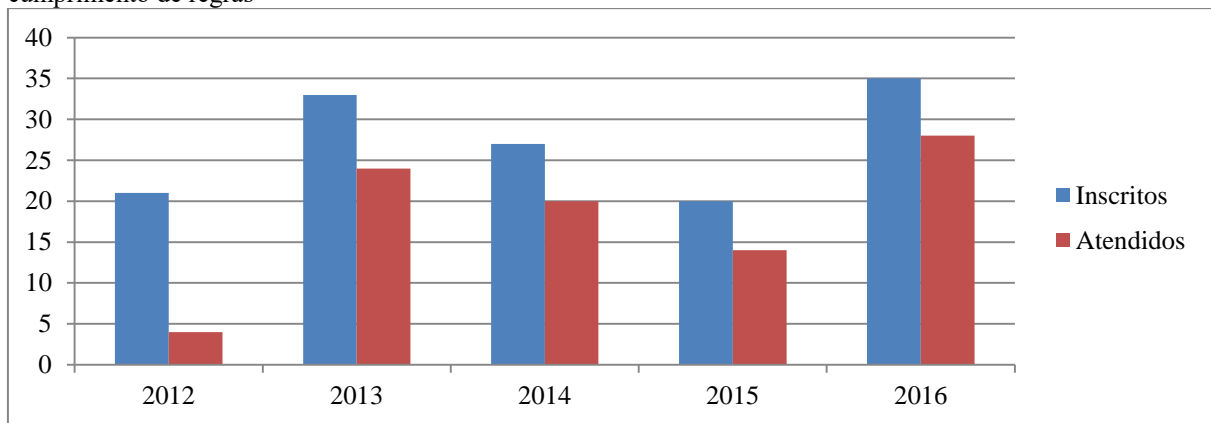
Gráfico 1 - Principais queixas relatadas pelo público infantil inscrito no período de 2012 a 2016



Fonte: elaborado pelo autor.

Em todos os anos a queixa mais prevalente entre o público infantil foi em relação ao não-cumprimento de regras, podendo ser caracterizado pelo descumprimento das mesmas em diversos ambientes, desobediência e enfrentamento em relação a figuras de autoridade e birras diante de momentos de frustração. Esta queixa foi apresentada por 136 pais ou responsáveis nos cinco anos analisados, o que corresponde a 42,63% do total. Em seguida, as dificuldades escolares estiveram presentes em 82 casos (25,70%), sendo a segunda queixa mais relatada nos anos 2013 e 2014. As questões diversas relacionadas ao ambiente familiar e que impactavam no bem-estar da criança, tais como rejeição ou abandono por parte da família, vítima de maus tratos pelos pais ou familiares, pai ou mãe ausentes, pai cumprindo pena por algum delito, dentre outros, foram citadas em 81 casos (25,39% do total), sendo a segunda queixa mais presente nos anos 2012 e 2016. No ano de 2015, as queixas de dificuldades escolares e de questões diversas relacionadas ao ambiente familiar foram citadas em 18 ocasiões. O Gráfico 2 apresenta a proporção de crianças inscritas e atendidas em cada ano, que apresentavam a queixa de não-cumprimento de regras.

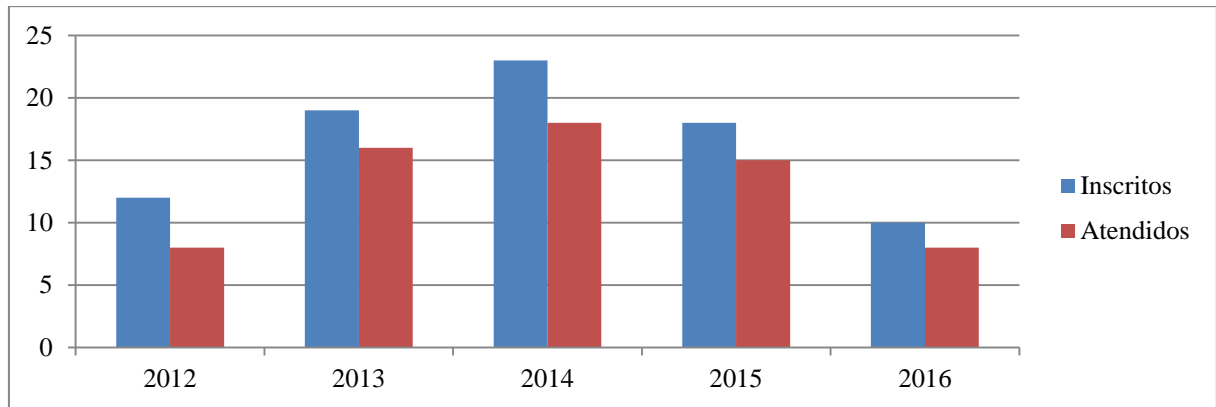
Gráfico 2 - Quantidade de crianças inscritas e atendidas, no período analisado, com a queixa de não-cumprimento de regras



Fonte: elaborado pelo autor.

No ano de 2012 somente 19,05% destas crianças foram chamadas para atendimento, enquanto nos demais esta proporção foi superior a 70%. Em 2016, ano em que houve mais crianças inscritas com a queixa de não-cumprimento de regras, 80% delas foram atendidas. O Gráfico 3 apresenta a relação entre crianças inscritas e atendidas com a queixa de dificuldades escolares, a segunda mais presente entre o público infantil.

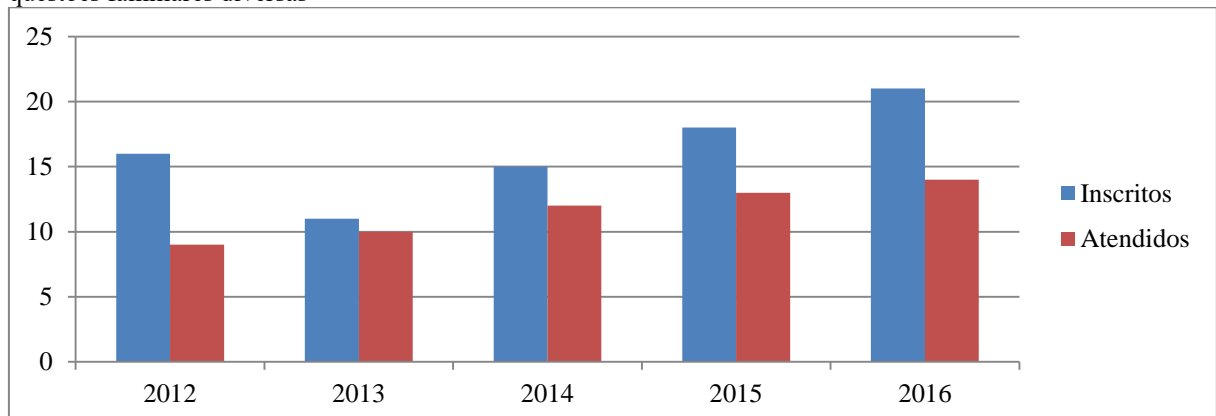
Gráfico 3 - Quantidade de crianças inscritas e atendidas, no período analisado, com a queixa de dificuldades escolares



Fonte: elaborado pelo autor.

A quantidade de crianças inscritas com a queixa de dificuldades escolares foi superior no ano de 2014, com 23 casos, e obteve o menor número em 2016, quando 10 crianças foram inscritas. No entanto, em todos os anos, a proporção destas crianças que foram atendidas foi superior a 66,67% e, nos anos 2013, 2015 e 2016, superior a 80%. O Gráfico 4 apresenta a quantidade de crianças inscritas e atendidas com a terceira queixa mais presente entre este público, relacionada a questões familiares diversas.

Gráfico 4 - Quantidade de crianças inscritas e atendidas, no período analisado, com a queixa relacionada a questões familiares diversas



Fonte: elaborado pelo autor.

No ano de 2012, 16 crianças foram inscritas com esta queixa, quantidade que caiu para 10 em 2013 e foi subindo gradativamente até atingir o total de 21 inscritos no ano de 2016. A quantidade destas crianças que foram chamadas para o atendimento também foi aumentando com o passar dos anos, sendo que nove delas foram atendidas em 2012 (56,25%) e 14 em

2016 (66,67%). Na Tabela 3 são apresentados os dados demográficos do público adolescente inscrito para psicoterapia no mesmo período.

Tabela 3 - Dados demográficos dos adolescentes inscritos para psicoterapia no período de 2012 a 2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Total de inscritos	21	22	15	22	14
Média de idade	13,90	15,27	14,27	14,59	14,00
Masculino	12	10	7	8	6
Feminino	9	12	8	14	8
Encaminhamento	6	4	4	6	4
Uso de medicamento	6	3	1	1	1
Filhos de pais separados	9	14	4	8	7
Família adotiva	0	1	0	1	0
Outros	0	1	2	5	0
Empregado	1	0	1	2	1
Desempregado	20	22	14	20	13
Estudante da universidade	0	3	1	2	0
Chamados para atendimento	13	20	10	18	9
Tempo de espera (dias)	150,46	130,50	104,00	105,72	126,00

Fonte: elaborado pelo autor.

Entre 2012 e 2016, 94 adolescentes se inscreveram para psicoterapia, com quantidade total variando entre 14 e 22 inscritos a cada ano. Em 2012 foi apresentada a menor média de idade entre os anos analisados (13,90), enquanto que no ano de 2013, a maior (15,27). Somente no ano de 2012 houve a predominância de adolescentes do gênero masculino inscritos para psicoterapia (57,14%). Nos demais, a quantidade de inscritos do gênero feminino variou entre 53,33% e 63,64%.

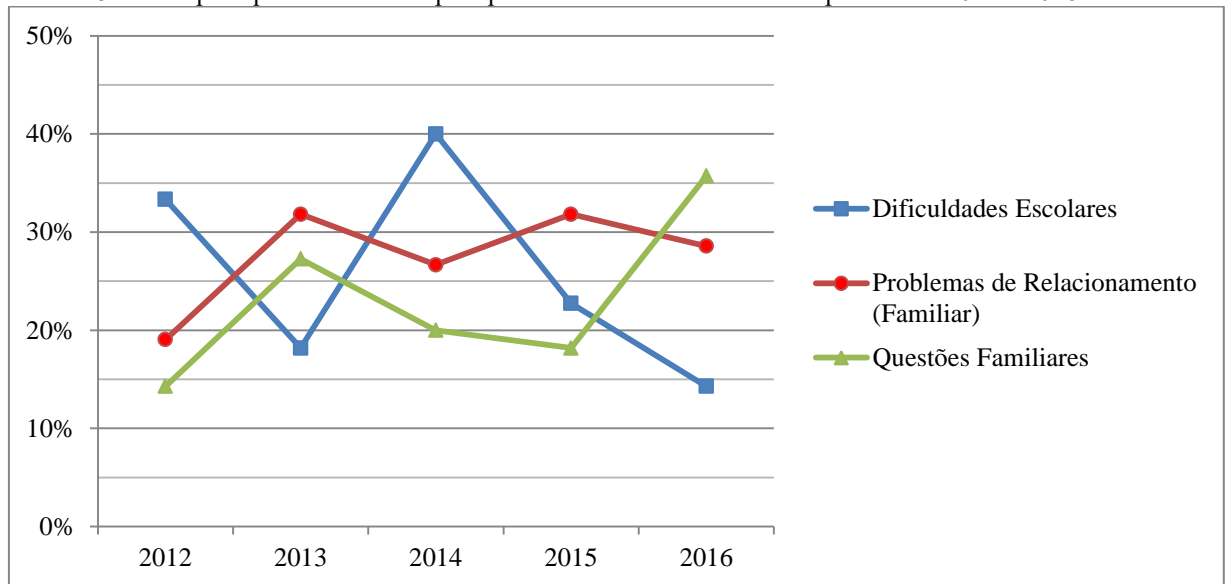
Dentre os 94 adolescentes inscritos neste período, 24 (25,53%), buscaram o serviço-escola devido a algum encaminhamento, sendo os principais realizados por escolas e psicólogos (três encaminhamentos cada). Também fizeram encaminhamentos os serviços de assistência social do município, o Centro de Atenção Psicossocial (CAPS), Faculdade de Fonoaudiologia da USP, Conselho Tutelar, abrigos nos quais os adolescentes residiam, profissionais de saúde como médicos psiquiatras, neurologistas e psiquiatras, dentre outros. Dois casos foram atendidos por determinação judicial.

A quantidade de adolescentes inscritos que eram filhos de pais separados foi de 43,91% em média, semelhante à encontrada entre o público infantil no mesmo período. Somente dois adolescentes residiam com a família adotiva, sendo que um foi inscrito no ano de 2013 e outro no ano de 2015.

No total, cinco adolescentes realizavam alguma atividade remunerada no momento da inscrição e outros seis eram estudantes da universidade na qual o serviço-escola se encontra.

Dos 94 adolescentes inscritos no período, 70 foram chamados para iniciar a psicoterapia, o que corresponde a 74,47% do total. Esta proporção variou entre 61,90% e 90,91% nos anos analisados, enquanto o tempo de espera variou de 104,00 para 150,46 dias. O Gráfico 5 apresenta as principais queixas relatadas pelos adolescentes nestes anos.

Gráfico 5 - Principais queixas relatadas pelo público adolescente inscrito no período de 2012 a 2016



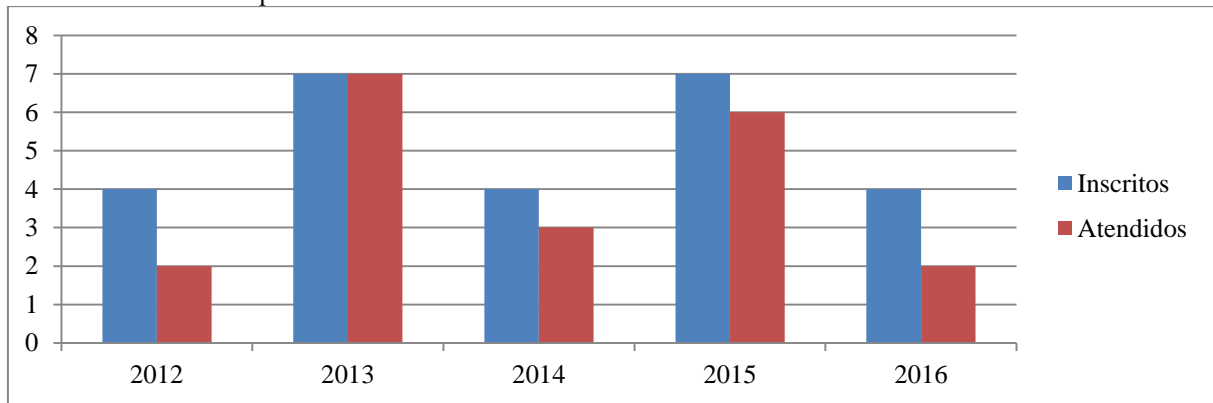
Fonte: elaborado pelo autor.

Entre o público adolescente não houve uma queixa única que prevaleceu nos anos em questão. Analisando o período, a queixa mais presente foi a de problemas de relacionamento no âmbito familiar, relatada em 26 casos (27,66% do total), prevalecendo nos anos de 2013 e 2015, com sete relatos em cada¹.

Em seguida, as dificuldades escolares foram relatadas por 25,53% dos adolescentes inscritos, sendo esta a mais presente nos anos 2012 e 2014, com quatro e cinco relatos, respectivamente. Por fim, questões diversas relacionadas ao âmbito familiar, como pais encarcerados ou ausentes, vítima de maus tratos por parte de família, dentre outras, foram citadas por 21 adolescentes (22,34% do total) e esta foi a queixa mais presente no ano de 2016, com cinco relatos. O Gráfico 6 mostra a quantidade de adolescentes inscritos para psicoterapia e chamados para atendimento, que apresentavam a queixa de problemas de relacionamento interpessoal no âmbito familiar.

¹ No ano de 2015 a queixa de ansiedade elevada foi a mais presente (n=9), seguida pelos problemas de relacionamento no âmbito familiar (n=7), no entanto, a primeira não se encontra entre as mais relatadas ao considerar todo o período analisado.

Gráfico 6 - Quantidade de adolescentes inscritos e atendidos, no período analisado, com a queixa de problemas de relacionamento interpessoal no âmbito familiar



Fonte: elaborado pelo autor.

Quatro adolescentes apresentaram esta queixa em 2012, 2014 e 2016 e sete a apresentaram em 2013 e 2015. Em 2012 e 2016, apesar da menor quantidade de inscritos, somente 50% destes foram chamados para atendimento, enquanto que em 2013, todos os sete inscritos foram chamados. O Gráfico 7 apresenta a relação entre os adolescentes inscritos e chamados para o atendimento com a queixa de dificuldades escolares, a segunda mais presente entre este público no período analisado.

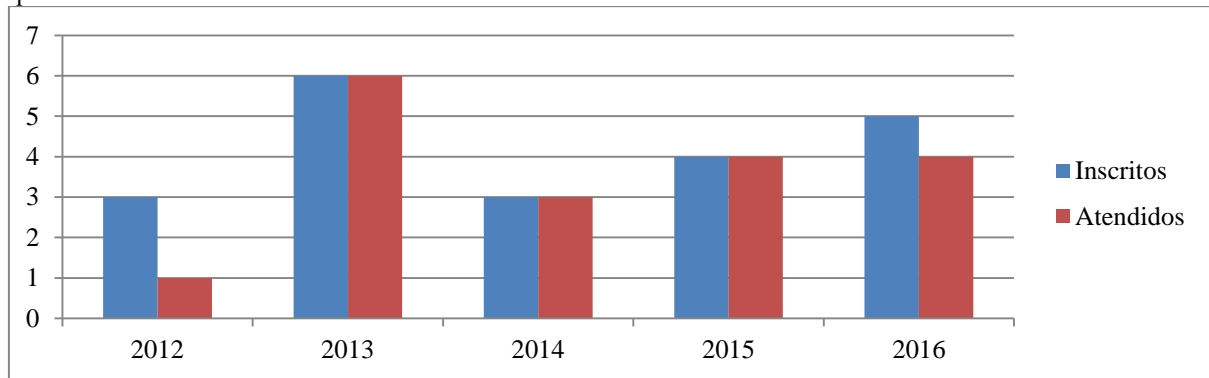
Gráfico 7 - Quantidade de adolescentes inscritos e atendidos, no período analisado, com a queixa de dificuldades escolares



Fonte: elaborado pelo autor.

Apesar da quantidade de inscritos com esta queixa ter variado ao longo dos anos, a quantidade de adolescentes atendidos foi a mesma entre 2012 e 2015 ($n=3$). Em 2016 somente dois inscritos relataram a queixa de dificuldades escolares e ambos foram atendidos. O Gráfico 8 apresenta a quantidade de adolescentes inscritos e atendidos que apresentaram a queixa relacionada às questões familiares diversas.

Gráfico 8 - Quantidade de adolescentes inscritos e atendidos, no período analisado, com queixas relacionadas a questões familiares diversas



Fonte: elaborado pelo autor.

A queixa relacionada a questões familiares diversas foi a mais contemplada no período analisado, sendo que 85,71% dos adolescentes que a apresentaram foram chamados para o atendimento. Esta proporção chegou a 100% em 2013, 2014 e 2015.

O público adulto foi aquele que mais se inscreveu para psicoterapia nos anos analisados. Os dados demográficos desta população são apresentados na Tabela 4.

Tabela 4 - Dados demográficos dos adultos inscritos para psicoterapia no período de 2012 a 2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Total de inscritos	161	179	112	242	190
Média de idade	33,85	32,75	31,36	28,57	31,43
Masculino	33	54	32	66	49
Feminino	128	125	80	176	141
Solteiro	80	106	66	169	114
Casado	56	50	33	49	51
Divorciado	23	18	12	23	19
Viúvo	2	5	1	1	6
Encaminhamento	27	20	10	17	14
Uso de medicamento	34	36	19	62	33
Empregado	84	106	59	91	89
Desempregado	70	66	48	148	101
Aposentado	7	7	5	3	0
Estudante da universidade	42	61	42	126	68
Funcionário da universidade	7	14	6	8	5
Funcionário e estudante da universidade	0	0	0	2	0
Docente da universidade	0	0	1	1	2
Sem vínculo direto com a universidade	112	104	63	105	115
Chamados para atendimento	127	150	68	113	60
Tempo de espera (dias)	129,04	146,25	105,25	166,03	169,67

Fonte: elaborada pelo autor.

Sendo a população adulta a que mais procura o serviço-escola em questão e pelo fato desta ser representada por pessoas de idades muito distintas (18 a 59 anos), a Tabela 5 buscou

ser mais específica quanto a este quesito, de forma a complementar os dados da Tabela 4. Para tal, os inscritos de cada ano foram distribuídos em sete grupos distintos, de acordo com a idade que apresentavam no momento da inscrição.

Tabela 5 – Faixa etária do público adulto inscrito para psicoterapia no período analisado

	2012	2013	2014	2015	2016	Total
18 – 23	43	54	44	117	64	322
24 – 29	31	37	17	35	38	158
30 – 35	26	30	16	36	32	140
36 – 41	15	12	8	16	16	67
42 – 47	13	15	13	21	14	76
48 – 53	19	11	8	13	15	66
54 – 59	14	20	6	4	11	55
Total	161	179	112	242	190	884

Fonte: elaborada pelo autor.

No período de 2012 a 2016 foram inscritos para psicoterapia 884 adultos. O ano de 2014 apresentou o menor número destes inscritos (n=112), enquanto que, em 2015, foi encontrado o maior (n=242), além da menor média de idade desta população no período analisado (28,57 anos), influenciada pela elevada quantidade de inscritos na faixa dos 18 aos 23 anos (n=117, enquanto a média nos outros anos foi de 51,25 inscritos). Quanto à distribuição por gênero houve a predominância de mulheres inscritas em todos os anos, com proporção igual ou superior a 69,83%, sendo esta obtida no ano de 2013.

Buscaram o serviço-escola devido a algum encaminhamento 9,95% de todos os adultos inscritos para psicoterapia no período analisado, sendo os médicos psiquiatras as principais fontes de encaminhamento (n=24), seguidos pelo Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) do município (n=19). Também fizeram encaminhamentos ao serviço-escola o Centro de Referência em Moléstias Infecciosas (CRMI), Faculdade de Fonoaudiologia da USP, postos de saúde, outros serviços-escola, programas de assistência social e profissionais da saúde como médico geriatra, clínico-geral, psicólogos, dentre outros. A proporção de adultos que relatou fazer uso de algum tipo de medicamento psiquiátrico variou entre 16,96% em 2014 e 25,62% em 2015.

Em todos os anos analisados, a quantidade de adultos que se encontravam solteiros no momento da inscrição foi superior à de casados, divorciados e viúvos. No total, 60,52% se encontravam nesta primeira condição, enquanto a quantidade de adultos casados, divorciados e viúvos foi de 27,03%, 10,75% e 1,70%, respectivamente.

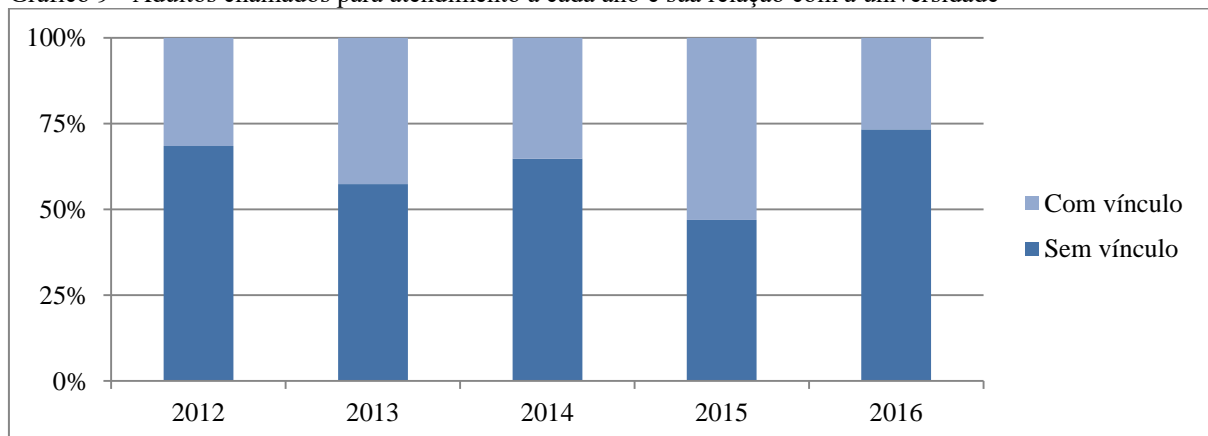
Nos anos de 2012, 2013 e 2014, 52,17%, 59,22% e 52,68%, dos adultos, respectivamente, se encontravam empregados no momento da inscrição, enquanto nos anos de

2015 e 2016 a quantidade de desempregados foi superior (61,16% e 53,16%). Em todos os anos a quantidade de adultos aposentados foi igual ou inferior a 4,46%, proporção obtida no ano de 2014, e, em 2016, nenhum adulto se encontrava nesta condição.

Somente no ano de 2015 a quantidade de estudantes da universidade inscritos para psicoterapia foi superior à de inscritos sem qualquer vínculo com a mesma (52,07% contra 43,39%). Nos demais, a quantidade de estudantes variou entre 26,09% e 37,50%, enquanto a de pessoas sem qualquer vínculo com a universidade variou entre 56,25% em 69,56%. A quantidade de funcionários da universidade inscritos variou entre 2,63% e 7,82% e somente quatro docentes se inscreveram, sendo um em 2014, um em 2015 e dois em 2016. No ano de 2015, dois inscritos que eram funcionários da universidade também cursavam a graduação na mesma instituição.

Entre os anos de 2012 e 2013, aumentou a quantidade de adultos chamados para iniciar a psicoterapia (de 78,88% para 83,80%) e, a partir de 2014, tal proporção foi sendo reduzida (60,71% em 2014, 46,69% em 2015 e 31,58% em 2016). Em 2016, ano em que a quantidade de adultos atendidos foi a menor, a média do tempo de espera para atendimento foi a mais elevada entre os anos analisados (169,67 dias). O Gráfico 9 apresenta a totalidade dos adultos chamados para atendimento a cada ano, distinguindo a proporção dos que não possuíam vínculo com a universidade em que o serviço-escola se localiza, daqueles que possuíam algum tipo de vínculo (docente, funcionário ou estudante).

Gráfico 9 - Adultos chamados para atendimento a cada ano e sua relação com a universidade

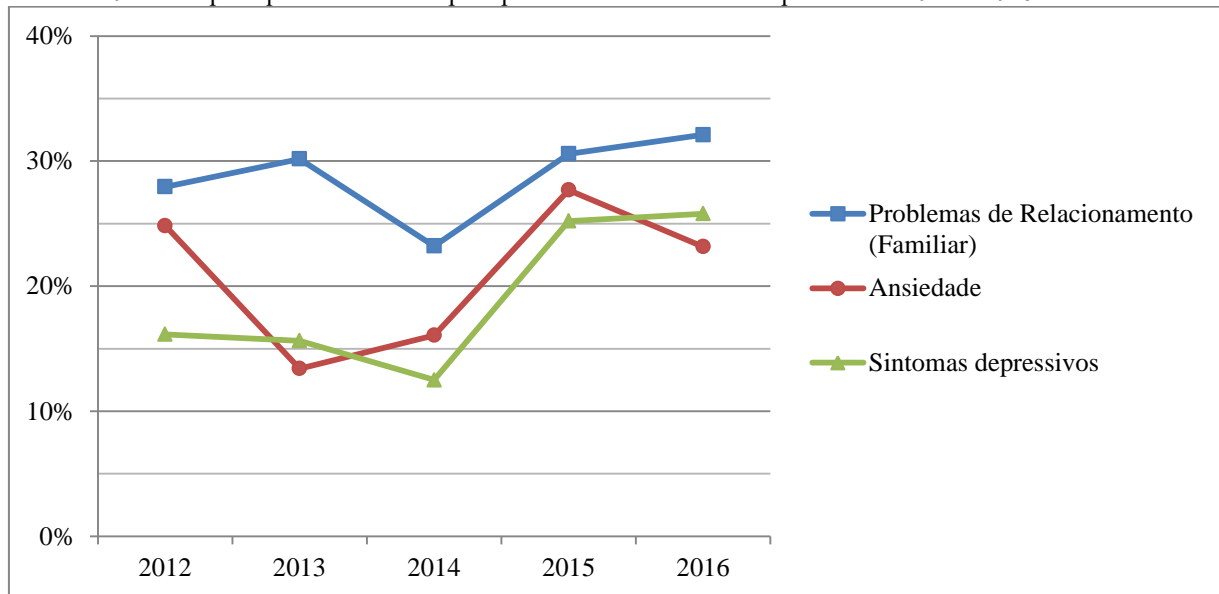


Fonte: elaborado pelo autor.

Somente no ano de 2015 a proporção de adultos chamados para o atendimento e que possuíam algum vínculo com a universidade foi superior à de adultos chamados para o atendimento sem qualquer vínculo com a mesma (53,10% e 46,90%, respectivamente). Nos

demais, além desta predominância ser inversa, a diferença entre um e outro foi mais acentuada, sendo que, em 2016, 73,33% do público adulto chamado para iniciar a psicoterapia não possuía vínculo com a universidade. O Gráfico 10 apresenta as principais queixas relatadas por este público no período analisado.

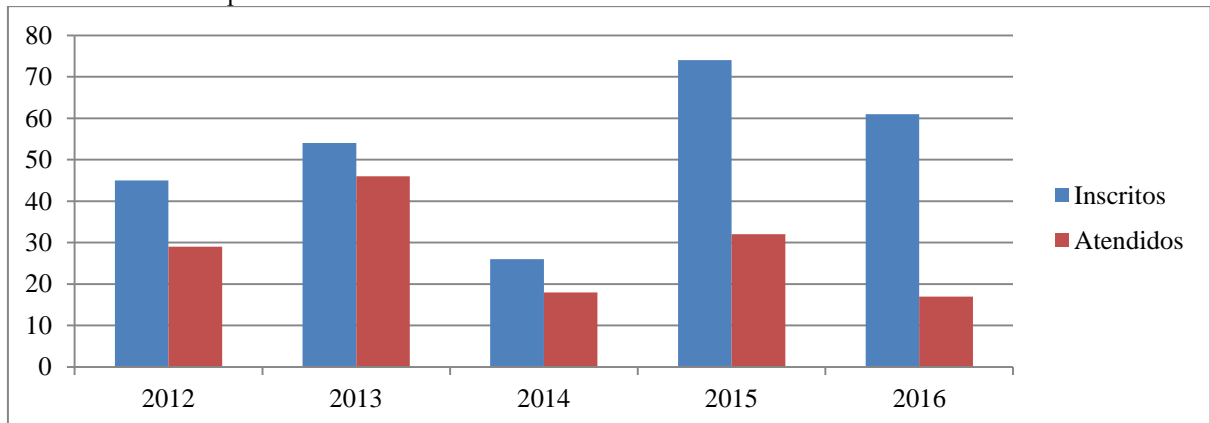
Gráfico 10 - Principais queixas relatadas pelo público adulto inscrito no período de 2012 a 2016



Fonte: elaborado pelo autor.

Em todos os anos analisados a queixa de problemas de relacionamento no âmbito familiar foi a mais presente no público adulto, totalizando 261 relatos. Em seguida, a queixa de ansiedade elevada foi apresentada por 194 adultos, sendo a segunda mais presente nos anos 2012, 2014 e 2015. Por fim, queixas de sintomas depressivos, tais como choro constante ou sem motivo, apatia, desânimo, falta de motivação e angústia, porém sem qualquer diagnóstico emitido por um especialista na área, foram relatadas por 179 adultos e esta foi a segunda queixa mais presente nos anos 2013 e 2016. O Gráfico 11 apresenta a quantidade de adultos inscritos e chamados para psicoterapia que apresentavam a queixa de problemas de relacionamento interpessoal no âmbito familiar.

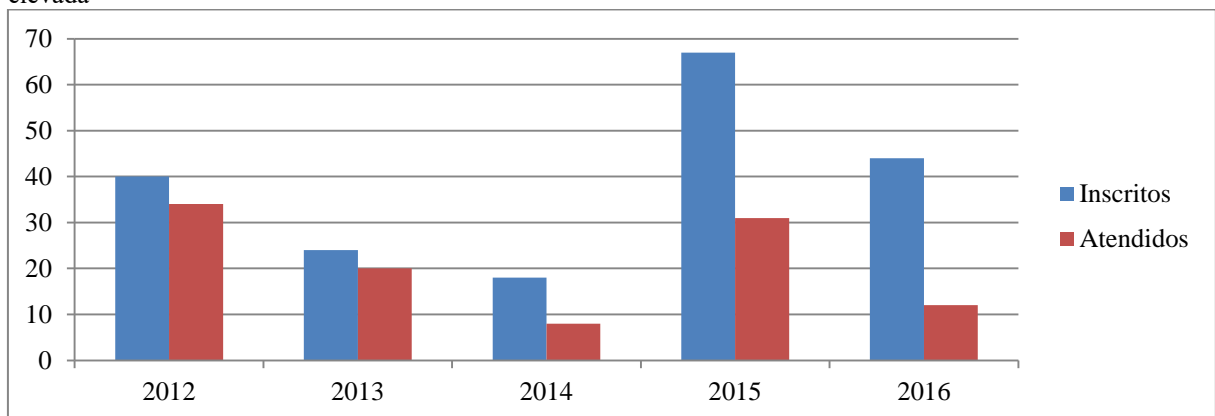
Gráfico 11 - Quantidade de adultos inscritos e atendidos, no período analisado, com a queixa de problemas de relacionamento interpessoal no âmbito familiar



Fonte: elaborado pelo autor.

No período analisado, 54,61% dos adultos que apresentaram esta queixa foram chamados para o atendimento, no entanto, esta proporção variou entre 83,33% no ano de 2013 e 27,87% no ano de 2016. A quantidade destes inscritos também variou a cada ano, sendo que em 2014 foi encontrado o menor número ($n=26$) e, em 2015, o maior ($n=74$). O Gráfico 12 apresenta a quantidade de adultos inscritos e atendidos com a queixa de ansiedade elevada, a segunda mais presente entre este público.

Gráfico 12 - Quantidade de adultos inscritos e atendidos, no período analisado, com a queixa de ansiedade elevada

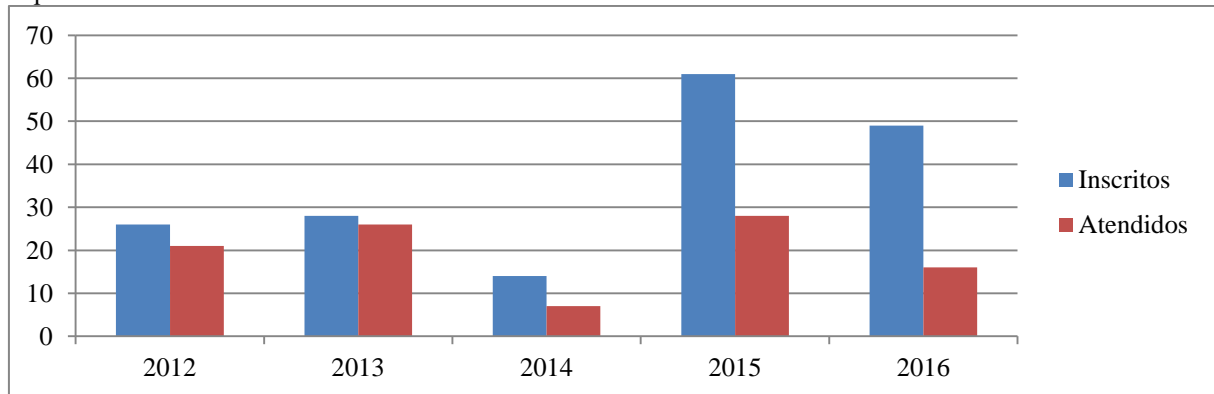


Fonte: elaborado pelo autor.

A queixa de ansiedade elevada foi relatada por 193 adultos inscritos entre 2012 e 2016 e, destes, 105 foram chamados para o atendimento, o que corresponde a 54,40% do total. Em 2012, 40 adultos relataram esta queixa e 34 foram atendidos (85%). No ano de 2014, em que a menor quantidade destes adultos foi inscrita, 44,44% foram chamados para o atendimento, e em 2015, quando houve 67 inscrições, 31 adultos foram chamados (46,27%). No ano de 2016,

foi encontrada a menor proporção de adultos chamados para atendimento com a queixa de ansiedade elevada (27,27%), apesar da quantidade total destes ser superior à encontrada no ano de 2014 (8 adultos chamados em 2014 e 12 em 2016). O Gráfico 13 apresenta a quantidade de adultos inscritos e atendidos com a queixa de sintomas depressivos.

Gráfico 13 - Quantidade de adultos inscritos e atendidos, no período analisado, com queixa de sintomas depressivos



Fonte: elaborado pelo autor.

A queixa de sintomas depressivos foi apresentada por 178 adultos no período analisado e, destes 98 foram chamados para o atendimento (55,06%). Esta proporção chegou a 92,86% em 2013 e atingiu seu menor número em 2016, quando 32,65% foram chamados. Em 2014 foi encontrada a menor quantidade destes adultos inscritos ($n=14$) e também a menor quantidade destes chamados para atendimento ($n=7$), enquanto que em 2015 ocorreu o inverso (61 inscritos e 28 chamados).

Ao analisar estas três principais queixas, os gráficos também mostram que em 2012 e 2013 a quantidade de adultos atendidos que apresentavam alguma delas foi de 75,68% e 86,79%, respectivamente. No ano de 2014, apesar da quantidade total destes inscritos ser a menor entre os anos analisados ($n=58$, enquanto a média nos demais foi de 143,25), a proporção caiu para 56,90%. Em 2015, 91 adultos que apresentavam alguma destas três queixas foram chamados para atendimento, quantidade inferior somente à obtida em 2013, em que 92 adultos foram chamados. No entanto, como a quantidade de inscritos foi a mais elevada entre todos os anos ($n=202$), a proporção foi de 45,05%. O ano de 2016 apresentou a menor proporção destes adultos chamados para atendimento (29,22%), apesar da quantidade total de chamados ($n=45$) ser superior à de 2014 ($n=33$).

A seguir, serão apresentados os dados da população idosa inscrita para psicoterapia no período de 2012 a 2016. A Tabela 6 apresenta seus dados demográficos.

Tabela 6 - Dados demográficos dos idosos inscritos para psicoterapia no período de 2012 a 2016

	2012	2013	2014	2015	2016
Total de inscritos	10	13	6	3	10
Média de idade	65,50	65,61	63,17	62,00	66,50
Masculino	1	3	4	0	0
Feminino	9	10	2	3	10
Solteiro	0	0	0	0	0
Casado	6	9	3	1	1
Divorciado	2	1	2	2	4
Viúvo	2	3	1	0	5
Encaminhamento	2	3	0	0	2
Uso de medicamento	6	6	1	2	5
Empregado	4	3	1	0	3
Desempregado	3	3	1	2	3
Aposentado	3	7	4	1	4
Funcionário da universidade	0	0	1	0	0
Sem vínculo direto com a universidade	10	13	5	3	10
Chamados para atendimento	2	13	5	1	5
Tempo de espera (dias)	159,50	361,85	96,20	0	199,80

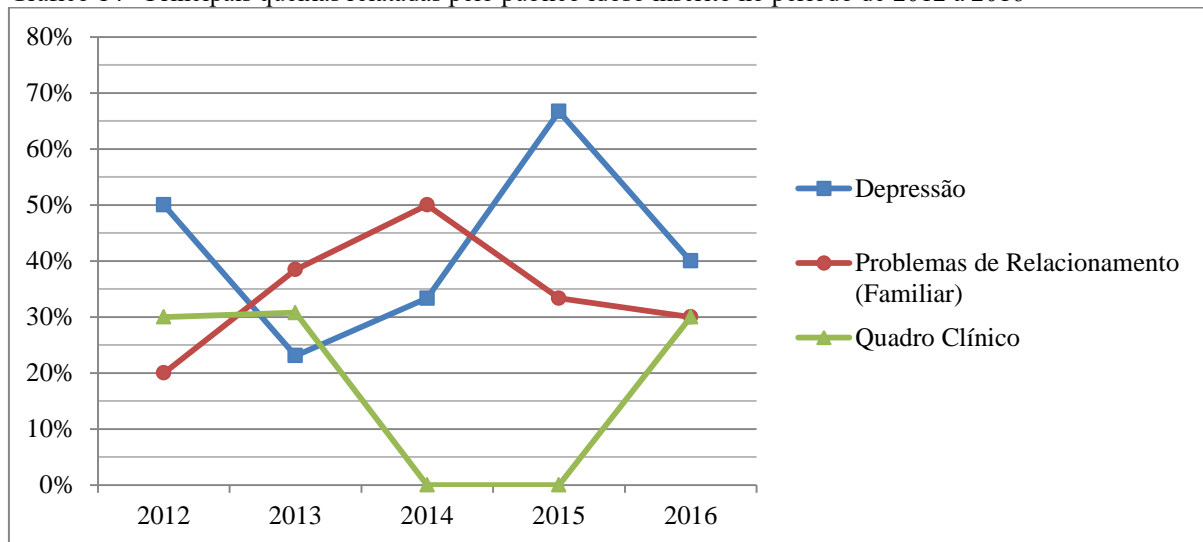
Fonte: elaborada pelo autor.

No período analisado, a população idosa foi a que apresentou a menor quantidade de pessoas inscritas para psicoterapia (n=42). Somente no ano de 2014 a quantidade de inscritos do gênero masculino foi superior à de inscritos do gênero feminino (66,67% contra 33,33%), sendo que, nos demais, a predominância feminina variou entre 76,92% e 100%. A proporção de idosos inscritos que faziam uso de algum medicamento psiquiátrico foi superior a 50% nos anos 2012, 2015 e 2016 e a principal fonte de encaminhamento para o serviço-escola foram os médicos psiquiatras e neurologistas, com dois encaminhamentos cada.

Entre 2012 e 2014, a quantidade de idosos que se encontravam casados foi superior à daqueles que apresentavam outros estados civis (60%, 69,23% e 50%, respectivamente). Em 2015 foi superior a quantidade de divorciados (66,67%) e, em 2016, de viúvos (50%). Também não houve regularidade quanto à situação profissional desta população, sendo que em 2013, 2014 e 2016 era maior quantidade aqueles que estavam aposentados (53,85%, 66,67% e 40%, respectivamente). Em 2012, 40% dos idosos inscritos se encontravam empregados e, em 2015, 66,67% se encontravam desempregados (66,67%). Somente um funcionário da universidade com mais de 60 anos foi inscrito no serviço-escola, no ano de 2014.

Em 2012, 20% dos idosos inscritos para psicoterapia foram chamados para o atendimento e, em 2013, ano com a maior quantidade de idosos inscritos, todos foram chamados. Nos anos seguintes, foram chamados 83,33%, 33,33% e 50,00% dos idosos inscritos. O Gráfico 14 apresenta as principais queixas relatadas por este público.

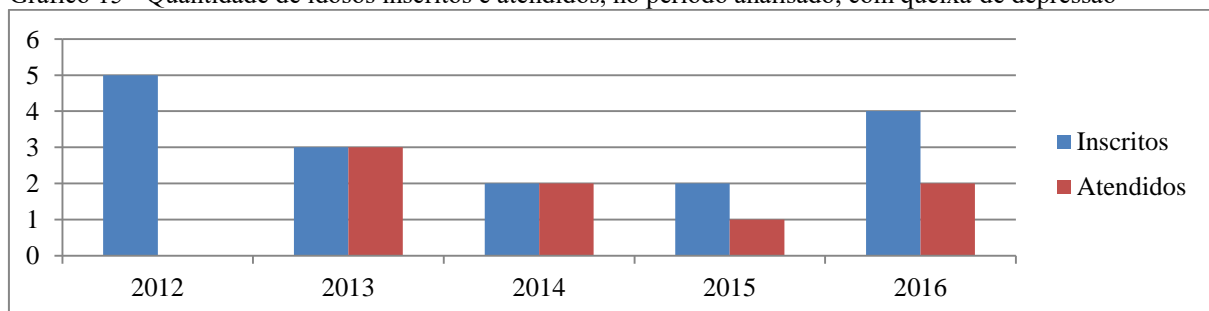
Gráfico 14 - Principais queixas relatadas pelo público idoso inscrito no período de 2012 a 2016



Fonte: elaborado pelo autor.

No período analisado, 17 idosos apresentavam o diagnóstico de depressão emitido por um especialista na área, sendo esta a queixa mais presente em 2012, 2015 e 2016. Nos outros anos, as queixas de problemas de relacionamento interpessoal no âmbito familiar superaram as de depressão, somando 14 relatos no período analisado. Por fim, mesmo sem qualquer relato nos anos 2014 e 2015, a queixa de problemas diversos relacionados à saúde, tais como lidar com as sequelas de um acidente vascular cerebral (AVC) ou com o Mal de Alzheimer, foi a terceira mais relatada pelo público idoso inscrito para psicoterapia, com 11 ocorrências. O Gráfico 15 apresenta a quantidade de idosos inscritos e chamados para psicoterapia, com diagnóstico de depressão.

Gráfico 15 - Quantidade de idosos inscritos e atendidos, no período analisado, com queixa de depressão

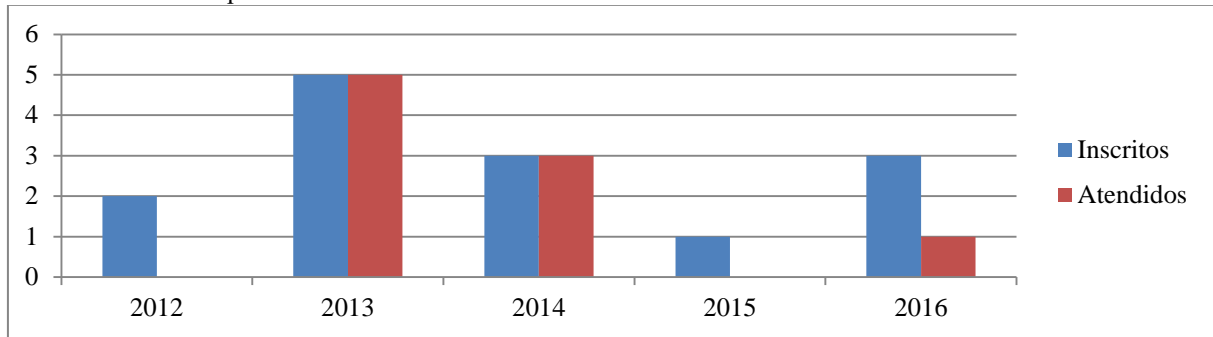


Fonte: elaborado pelo autor.

No ano de 2012, em que mais idosos se inscreveram com a queixa de depressão (n=5), nenhum deles foi chamado para o atendimento. Nos anos de 2013 e 2014, todos esses inscritos foram chamados e, em 2015 e 2016, somente 50% deles. O Gráfico 16 apresenta a

quantidade de idosos inscritos e chamados para o atendimento que apresentavam a queixa de problemas de relacionamento interpessoal no âmbito familiar.

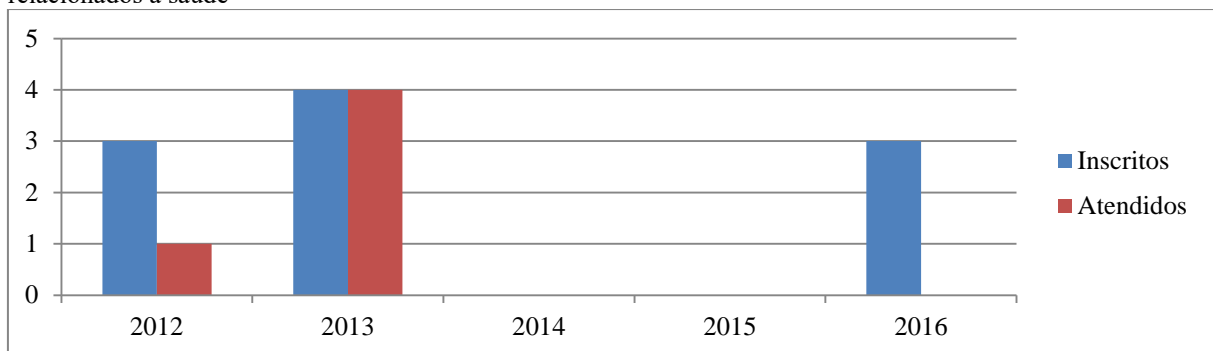
Gráfico 16 - Quantidade de idosos inscritos e atendidos, no período analisado, com a queixa de problemas de relacionamento interpessoal no âmbito familiar



Fonte: elaborado pelo autor.

Nos anos de 2012 e 2015, nenhum dos três idosos inscritos com esta queixa foram chamados para o atendimento, ao passo que, em 2013 e 2014, todos os oito inscritos foram chamados. Em 2016, somente um dos três idosos que relataram a queixa de problemas de relacionamento interpessoal no âmbito familiar foi chamado. O Gráfico 17 apresenta a quantidade de idosos inscritos e atendidos com a queixa de problemas relacionados à saúde, a terceira mais presente entre este público.

Gráfico 17 - Quantidade de idosos inscritos e atendidos, no período analisado, com a queixa de problemas relacionados à saúde



Fonte: elaborado pelo autor.

No período analisado, 10 idosos apresentaram como queixa algum problema relacionado à saúde e cinco deles foram chamados para atendimento, sendo um em 2012 e quatro em 2013. Não houveram inscritos com esta queixa nos anos 2014 e 2015 e nenhum dos três inscritos em 2016 foi chamado para o atendimento.

5. DISCUSSÃO

Os resultados do presente estudo corroboram com a literatura na área em diferentes aspectos, tais como a prevalência de inscritos do gênero masculino entre o público infantil, com a queixa de não-cumprimento de regras e dificuldades escolares (LOPEZ, 1983; LOUZADA, 2003; ROMARO; CAPITÃO, 2003; CAMPEZATTO; NUNES, 2007; SAVALHIA, 2007; MERG, 2008; MOURA et al., 2008; CUNHA; BENETTI, 2009; JUSTEN et al., 2010; KRUSE, 2010; MARAVIESKY; SERRALTA, 2011; VIVIAN; TIMM; SOUZA, 2013; PORTO; VALENTE; ROSA, 2014); a prevalência de inscritos do gênero feminino entre o público adulto, com queixas referentes a relacionamentos interpessoais (LOPEZ, 1983; LOUZADA, 2003; ROMARO; CAPITÃO, 2003; PERES; SANTOS; COELHO, 2004; CAMPEZATTO; NUNES, 2007; ROMARO; OLIVEIRA, 2008; JUSTEN et al., 2010; MACEDO et al., 2011; MARAVIESKI; SERRALTA, 2011; OLIVEIRA; LUCENA-SANTOS; BORTOLON, 2013; PORTO; VALENTE; ROSA, 2014); a elevada quantidade de estudantes universitários inscritos em serviços-escola de Psicologia (LOUZADA, 2003; CAMPEZATTO; NUNES, 2007; JUSTEN et al., 2010; OLIVEIRA; LUCENA-SANTOS; BORTOLON, 2013); e a baixa procura por atendimento psicoterapêutico pelo público adolescente (PORTO; VALENTE; ROSA, 2014). A quantidade de inscrições entre o público idoso também foi baixa no período analisado, contrariando os dados obtidos por Porto, Valente e Rosa (2014), que apontam para o crescimento da procura por atendimento psicoterapêutico entre este público.

Não é possível afirmar, no entanto, que estes dados representam a realidade de todos os serviços-escola do Brasil, visto que as 21 publicações apresentadas sobre caracterização de clientela se referem a estudos realizados em serviços-escola das regiões Sul e Sudeste do país, não sendo encontradas publicações de outras regiões. As diferenças econômicas, sociais e culturais entre as diferentes regiões podem ser determinantes para a seleção do comportamento dos seus indivíduos (SKINNER, 1990), o que influenciaria nas queixas apresentadas. Desta maneira, estudos sobre a caracterização da clientela de serviços-escola das regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste do país se fazem necessários para conhecer esta realidade e analisar o impacto da cultura nas características sociodemográficas e nas queixas apresentadas pela população que procura por atendimento.

Os papéis atribuídos a cada gênero em nossa cultura justificam alguns resultados encontrados neste e em outros estudos, como a predominância de inscritos do gênero masculino entre a população infantil, com queixas relacionadas ao não-cumprimento de regras

(LOPEZ, 1983; LOUZADA, 2003; ROMARO; CAPITÃO, 2003; CAMPEZATTO; NUNES, 2007; SAVALHIA, 2007; MERG, 2008; MOURA et al., 2008; CUNHA; BENETTI, 2009; JUSTEN et al., 2010; KRUSE, 2010; MARAVIESKY; SERRALTA, 2011; VIVIAN; TIMM; SOUZA, 2013; PORTO; VALENTE; ROSA, 2014) e a predominância de inscritos do gênero feminino entre a população adulta (LOPEZ, 1983; LOUZADA, 2003; ROMARO; CAPITÃO, 2003; PERES; SANTOS; COELHO, 2004; CAMPEZATTO; NUNES, 2007; ROMARO; OLIVEIRA, 2008; JUSTEN et al., 2010; MACEDO et al., 2011; MARAVIESKI; SERRALTA, 2011; OLIVEIRA; LUCENA-SANTOS; BORTOLON, 2013; PORTO; VALENTE; ROSA, 2014). Macedo et al. (2010) afirmam que, enquanto os meninos são ensinados a ser mais expansivos, sendo-lhes aceitável manifestar a sua agressividade, às meninas cabe serem comedidas e reservadas. As brincadeiras infantis muitas vezes reforçam esses estereótipos (FINCO, 2010). Além disso, por serem os pais ou responsáveis aqueles que buscam psicoterapia para o público infantil, é comum que o façam quando a queixa os afeta diretamente, o que justifica o elevado número de crianças inscritas no serviço-escola devido ao não-cumprimento de regras. Moura et al. (2008) afirmam que isso não significa que problemas do tipo externalizante sejam os mais prevalentes entre este público e que comportamentos como retraimento social e timidez não costumam ser incômodas para os pais ou responsáveis sendo valorizadas socialmente, muitas vezes.

Sobre a predominância de inscritos do gênero feminino entre a população adulta, Macedo et al. (2010) afirmam que os homens são ensinados a ver a doença como um sinal de fragilidade, enquanto a mulher é mais incentivada a manter comportamentos de autocuidado. Estes papéis contribuem para que os homens camuflem sua problemática, muitas vezes pelo uso de álcool ou outras substâncias, buscando ajuda somente quando não mais a suportam, geralmente quando o problema está agravado.

Por esta razão, a predominância de inscritos quanto ao gênero se inverte ao comparar os clientes de serviços-escola e de atendimentos psiquiátricos, em nível hospitalar. Santos et al. (2000), ao realizarem a caracterização da clientela que buscou o serviço de emergência psiquiátrica de um hospital da cidade de Ribeirão Preto/SP, em um período de dois meses, constataram que 56,70% dos 487 pacientes inscritos eram do gênero masculino, sendo o diagnóstico mais frequente o transtorno do uso de álcool, apresentado por 29,10% deles, seguido de esquizofrenias (17,60%). Dentre as mulheres, foram mais prevalentes os transtornos não psicóticos (19%) e episódios depressivos (16,10%). Lopez (1983) atribui a busca por atendimento hospitalar por parte dos homens ao *status* tradicional da profissão, além de uma possibilidade deste negar seus problemas, atribuindo-lhes causa orgânica.

Além da predominância feminina entre o público adulto, os resultados mostram a elevada quantidade de inscritos na faixa dos 18 aos 23 anos, representados, em grande parte, pelos estudantes da universidade em que o serviço-escola se encontra. Este dado corrobora outros estudos na área (LOUZADA, 2003; CAMPEZATTO; NUNES, 2007; JUSTEN et al., 2010; OLIVEIRA; LUCENA-SANTOS; BORTOLON, 2013) e se justifica pela localização do serviço-escola, dentro da universidade, pela gratuidade do serviço e pelo elevado índice de transtornos mentais que acomete os estudantes universitários. Reportagens recentes veiculadas na grande mídia e em mídias alternativas chamam a atenção para este último aspecto (CAMBRICOLI; TOLEDO, 2017; D'OLIVEIRA, 2017; MATOS, 2017; MORAES, 2017; MORAES, 2017b; YAMAMOTO, 2017).

Apesar destas questões, o fato de ser estudante da universidade não foi condição relevante para que o inscrito viesse a ser chamado para o atendimento. Em todos os anos analisados, a porcentagem de estudantes inscritos para psicoterapia, em relação ao total de adultos inscritos, foi semelhante à porcentagem de estudantes chamados para o atendimento, em relação ao total de adultos chamados. Com exceção do ano de 2015, a proporção de pessoas sem vínculo com a universidade foi superior à de estudantes, tanto em relação à quantidade de inscritos, quanto em relação à quantidade de adultos chamados para o atendimento. Em 2015, os estudantes universitários representaram 52,07% do público adulto inscrito no serviço-escola e 53,10% do público adulto chamado para o atendimento.

A procura por psicoterapia pelo público adolescente e idoso foi baixa em todos os anos analisados e representou somente 6,36% dos 2.138 inscritos para psicoterapia no período. A baixa procura de atendimento pela população adolescente foi citada por Porto, Valente e Rosa (2014), apesar desta ser uma fase marcada por diferentes conflitos. Os mesmos autores destacam o aumento da procura por atendimento psicoterapêutico para o público idoso, no entanto, este dado não foi corroborado pelo presente estudo.

Este baixo número de inscritos não permite que os dados obtidos em um determinado ano representem de forma satisfatória o público adolescente ou idoso inscrito no serviço-escola no período analisado. Tanto em relação aos dados demográficos como em relação às queixas apresentadas, os resultados variaram muito de um ano ao outro devido a este fator, com exceção da queixa de depressão entre o público idoso, presente em todos os anos e relatada por 38,09% dos 42 idosos inscritos para psicoterapia no período. Este dado corrobora o encontrado por Linhares et al. (2003), que destacam a elevada frequência deste diagnóstico entre o público idoso.

Alguns fatores tendem a dificultar a categorização da clientela inscrita em serviços-escola ou a comparação dos seus resultados com o de outros estudos. Dentre esses fatores, podemos citar a particularidade de cada serviço e a ausência de padronização quanto à coleta de dados ou a categorização dos mesmos.

De acordo com a Lei Federal nº 4119/1962, os serviços-escola devem ser orientados e dirigidos pelos professores do curso de Psicologia ao qual estão vinculados, não havendo, portanto, padronização quanto às modalidades de atendimento ofertadas em cada instituição. Somado a isso, a renovação do quadro docente e as exigências para o desenvolvimento de atividades de ensino, pesquisa e extensão, às quais estão submetidos, pode implicar na variação das modalidades de atendimento ofertadas a cada ano em um mesmo serviço-escola.

Tais fatores devem ser levados em consideração ao realizar uma pesquisa de caracterização de clientela, visto que a quantidade de pessoas inscritas com uma determinada característica pode ser elevada devido à oferta de alguma modalidade específica de atendimento que a contemple, o que não corresponderia com as características da população que busca o serviço prontamente. Por exemplo, no ano de 2012, 15 estudantes universitários foram atendidos em dois grupos terapêuticos para trabalhar a questão do luto e, para tal, realizaram sua inscrição após a divulgação dos grupos na universidade. No mesmo ano, 11 adultos relataram estar vivendo algum luto quando realizaram sua inscrição para a psicoterapia, quantidade semelhante à encontrada nos anos seguintes, em que tal modalidade de atendimento não foi ofertada (13, 6, 14 e 15, respectivamente). Ou seja, em 2012, 26 adultos buscaram atendimento para trabalhar a questão do luto, número muito superior ao dos anos seguintes e que só foi atingido pela oferta de uma modalidade de atendimento que o contemplaria. Para evitar tais distorções, o presente estudo utilizou somente os dados das pessoas inscritas para psicoterapia.

Apesar disso, muitos dados apresentados estão diretamente relacionados a particularidades do serviço-escola, da universidade à qual pertence e do momento histórico vivido, o que demonstra a importância de se considerar esses fatores. Primeiramente, pelo fato da universidade em questão ser pública, com recursos para o seu funcionamento provenientes do governo estadual, muitas vezes as reivindicações para o aumento de repasses ou para reajuste salarial dos seus servidores são direcionadas a esta esfera, sendo a greve um instrumento para tal. Quanto ao momento histórico pode-se citar que, no período analisado, o país passou por uma grave crise econômica (BARBOSA FILHO, 2017), o que implicou em uma redução dos repasses destinados à universidade, visto que este é representado por uma

porcentagem fixa da arrecadação do Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços (ICMS) do estado.

Diante desta realidade, a reitoria da universidade negou reajuste salarial para os seus servidores no ano de 2014, alegando escassez de recursos. Reunidos em assembleia, servidores docentes e técnico-administrativos deflagraram greve naquele ano e sua duração foi superior a três meses.

Este fator justifica o baixo número de inscritos no ano de 2014 (308, enquanto a média nos demais anos foi de 457,5 inscritos) e a menor oferta de modalidades de atendimento específicas entre os anos analisados (n=3), sendo mantidos somente orientação profissional e terapia de casal, ambos realizados por meio de estágios curriculares, além do projeto de acompanhamento do desenvolvimento de bebês. Este projeto de extensão, que se iniciou no ano de 1999, foi responsável pelo atendimento de grande parte das crianças inscritas no serviço-escola desde então, sendo que no período analisado, 423 bebês foram atendidos, ao passo que outras 313 crianças foram inscritas para psicoterapia e, destas, 224 (71,56%) chegaram a ser chamadas para o atendimento.

O período de greve também dificultou que outras pessoas buscassem o serviço-escola ao longo do ano, sendo que este se encerrou com 195 inscritos para psicoterapia, enquanto os demais tiveram 252, 290, 325 e 277 inscritos, respectivamente. A principal população afetada foi a adulta, que teve 112 inscritos para psicoterapia, enquanto a média nos demais anos foi de 193. O número total de pessoas chamadas para atendimento foi 125 (64,10%), superior somente ao ano de 2016 (118 pessoas chamadas), em que outra longa greve também ocorreu.

A reposição de aulas devido à greve de 2014 levou os estudantes da universidade a permanecerem na cidade no início do ano de 2015, período no qual ocorreram as inscrições para atendimento no serviço-escola. Desta maneira, o total de adultos que eram estudantes da universidade no período de inscrição chegou a 126 em 2015, enquanto a média desta mesma população nos demais anos foi de 53,25 inscritos. Este aumento fez com que a quantidade de adultos inscritos para psicoterapia em 2015 fosse superior à encontrada nos demais anos analisados (242, enquanto a média nos demais foi de 160,5) e com que a quantidade total de inscritos para tal modalidade também fosse superior (325, em comparação com a média de 254 inscritos nos demais anos).

Como citado anteriormente, no ano de 2016 outra greve ocorreu, no entanto, a quantidade de pessoas inscritas no serviço-escola para psicoterapia ou modalidades específicas de atendimento não sofreu tanta influência quando comparada aos demais anos em que a greve não ocorreu. No total, 436 pessoas se inscreveram no serviço-escola este ano,

enquanto que nos anos sem greve (2012, 2013 e 2015), o total de inscritos foi de 453, 484 e 487, respectivamente. Por outro lado, a quantidade de pessoas atendidas foi a menor entre os anos analisados (n=118 ou 42,60% da população inscrita para psicoterapia) e somente 31,58% dos adultos inscritos foram chamados para iniciar o atendimento.

Em relação à ausência de padronização para a coleta de dados ou para a categorização das queixas, outra dificuldade encontrada em estudos como este, alguns instrumentos podem ser utilizados para saná-la, como o CBCL (MOURA et al., 2008; BORSA et al., 2013) ou o ASR (OLIVEIRA; SANTOS; BORTOLON, 2013). Macedo et al. (2011) adaptaram os critérios do CBCL para realizar a categorização das queixas e outros estudos utilizaram diferentes critérios com este fim (LOPEZ, 1983; CUNHA; BENETTI, 2009; JUSTEN et al., 2010; PORTO; VALENTE; ROSA, 2014). Esta ausência de padronização é criticada por diversos autores (ROMARO; CAPITÃO, 2003; CAMPEZATTO; NUNES, 2007; JUSTEN et al., 2010; MARAVIESKI; SERRALTA, 2011; BORSA et al., 2013; OLIVEIRA; LUCENA-SANTOS; BORTOLON, 2013; VIVIAN; TIMM; SOUZA, 2013) e dificulta a comparação dos resultados obtidos em diferentes publicações.

Apesar desta dificuldade, os resultados obtidos no presente estudo, no que tange aos dados demográficos da população inscrita para psicoterapia e as queixas por ela apresentadas, corroboram os encontrados na literatura. Em relação ao público infantil, a predominância de inscritos do gênero masculino com queixas relacionadas ao não-cumprimento de regras e a dificuldades escolares também foi relatada em diferentes estudos (LOPEZ, 1983; LOUZADA, 2003; ROMARO; CAPITÃO, 2003; CAMPEZATTO; NUNES, 2007; SAVALHIA, 2007; MERG, 2008; MOURA et al., 2008; CUNHA; BENETTI, 2009; JUSTEN et al., 2010; KRUSE, 2010; MARAVIESKY; SERRALTA, 2011; VIVIAN; TIMM; SOUZA, 2013; PORTO; VALENTE; ROSA, 2014).

Foram classificados como “não-cumprimento de regras” o descumprimento das mesmas, birras diante de momentos de frustração, desobediência e enfrentamento em relação a figuras de autoridade, sendo estes mesmos comportamentos classificados, em outros estudos, como “problemas de comportamento” (CAMPEZATTO; NUNES, 2007; SAVALHIA; 2007), “queixas de comportamento” (MERG, 2008) ou “problemas comportamentais” (RODRIGUES; CAMPOS; FERNANDES, 2012). Nos estudos de Moura et al. (2008) e Borsa et al. (2013), que utilizaram o CBCL para a coleta de dados, comportamentos desta categoria foram classificados como “problemas de comportamento do tipo externalizante”.

As queixas de “dificuldades escolares” também foram assim nomeadas no estudo de Porto, Valente e Rosa (2014). No entanto, esta mesma queixa foi citada em outras publicações de diferentes maneiras: “distúrbios cognitivos” (LOPEZ, 1983), “queixas escolares” (ROMARO; CAPITÃO, 2003), “dificuldade de aprendizagem” (CAMPEZATTO; NUNES, 2007), “dificuldades cognitivas” (SAVALHIA, 2007), “motivos escolares” (CUNHA; BENETTI, 2009) e “problemas de aprendizagem” (LOUZADA, 2003; KONRAT; 2012; RODRIGUES; CAMPOS; FERNANDES, 2012; BORSA et al., 2013; VIVIAN; TIMM; SOUZA, 2013).

Nomenclaturas distintas para se referir a um mesmo conjunto de comportamentos, como na queixa acima, não parece ser um problema significativo na análise destas publicações. Porém, quando estes conjuntos de comportamentos são arranjados de outra maneira, a comparação dos resultados tende a ser dificultada. Konrat (2012), por exemplo, cita como uma queixa prevalente em meninos de 5 a 12 anos os problemas de atenção, mas não traz o detalhamento do que seriam esses problemas e em quais ambientes ocorrem e, desta maneira, não fica explícito se há relação entre estes e os problemas de aprendizagem, outra categoria citada no estudo.

Em outras palavras, os problemas de atenção podem estar relacionados aos problemas de aprendizagem caso o primeiro ocorra no ambiente escolar e seja uma das causas do segundo. Porém, os problemas de atenção podem ocorrer em diferentes ambientes, trazendo outros prejuízos, assim como os problemas de aprendizagem podem se dar por diferentes causas. Muitos estudos, no entanto, agrupam essas diferentes queixas na mesma categoria (LOPEZ, 1983; LOUZADA, 2003; CAMPEZATTO; NUNES, 2007; MERG, 2008; CUNHA; BENETTI, 2009; JUSTEN et al., 2010; BORSA et al., 2013; PORTO; VALENTE; ROSA, 2014).

Queixas relacionadas à família foram bastante citadas por todos os públicos. Os problemas de relacionamento interpessoal no âmbito familiar, queixa mais relatada pelo público adulto, também foi a mais relatada pelo público adolescente e a segunda mais citada pelo público idoso. Outras questões relacionadas ao ambiente familiar, como pais ausentes, vítima de maus tratos por pais ou familiares, dentre outros, apareceram como a segunda queixa mais relatada entre o público infantil e a terceira pelo o público adolescente. A importância do ambiente familiar na saúde mental de crianças e adolescentes é apontada por Romanelli (1997), ao afirmar que estes mantêm seus primeiros relacionamentos interpessoais com pessoas significativas no âmbito familiar, o que funciona como um suporte afetivo importante quando atingem a idade adulta e será essencial para o seu desenvolvimento.

Esses dados mostram a importância de constantes estudos sobre a relação entre o indivíduo e sua família, uma vez que esta está sujeita a diversas variáveis que afetam sua composição, sendo elas ambientais, sociais, econômicas, culturais, políticas, religiosas e históricas (PRATTA; SANTOS, 2007). Estas transformações, segundo os autores, estão na base de diversos problemas psicológicos contemporâneos.

Em relação à capacidade do serviço-escola de acolher a demanda que procura os seus serviços, não foram encontrados outros estudos que realizaram tal levantamento. Este dado, no entanto, parece ser útil somente aos profissionais ligados ao serviço-escola em questão, que poderão utilizá-los como ponto de partida para reformular suas práticas.

Grande parte da população infantil inscrita foi chamada para o atendimento o que se deve, principalmente, aos três estágios curriculares ofertados que trabalham exclusivamente com esta população. Proporcionalmente, a população adolescente foi a mais atendida nos anos citados, fator decorrente do baixo número de adolescentes inscritos no período somado aos dois estágios curriculares com preferência por este público. Além destes, outro estágio curricular realizou o atendimento de crianças e adolescentes no período citado, contribuindo com estes números, porém sua maior atuação foi em relação ao público adulto.

Este público teve o maior número de pessoas chamadas para o atendimento, devido aos estágios curriculares e projetos de extensão voltados a esta população. No período analisado, foram cinco estágios curriculares e dois projetos de extensão que se mantiveram em todos os anos, enquanto um estágio foi oferecido somente em 2013, um projeto de extensão foi oferecido em 2013 e 2014, outro foi oferecido entre 2014 e 2016 e um terceiro somente no ano de 2015. Devido ao elevado número de adultos inscritos no período, proporcionalmente esta população foi a menos contemplada.

A população idosa apresentou o menor número de pessoas chamadas para o atendimento e o número de inscritos. Nenhum estágio ou projeto de extensão atendeu exclusivamente esta população no período analisado.

As diferenças encontradas entre a população inscrita a cada ano, tanto em relação aos dados demográficos, como em relação às queixas apresentadas, não demonstram uma tendência de mudança. Os dados também não sugerem uma preferência por determinado público ou queixa apresentada, sendo as mudanças encontradas decorrentes de variáveis presentes em cada ano. Esta falta de tendência pode se dar devido ao período de cinco anos ser relativamente curto para observá-la, podendo um estudo mais abrangente confrontar estes dados.

Outra limitação seria a mesma encontrada em outros estudos sobre a caracterização de clientela de serviços-escola, a saber, a falta de padronização para a categorização das queixas. Neste caso, as queixas foram agrupadas de acordo com as semelhanças no relato do interessado por psicoterapia, o que pode ser um problema dado o discurso impreciso de muitas pessoas quanto às suas queixas ou ao fato destas omitirem certos dados na entrevista inicial. Este fator, somado ao tempo limitado desta entrevista e a pouca experiência dos estagiários participantes da triagem em conduzi-la, apesar do treinamento, pode fazer com que os dados obtidos não sejam inteiramente condizentes com a queixa do interessado.

Além destas limitações, os dados contidos nos prontuários dos clientes do serviço-escola permitiriam diversas outras análises, o que contribuiria para conhecer ainda melhor a população que se utiliza destes serviços ou uma parte da mesma. Seria possível fazer o cruzamento de dados de forma a identificar qual a principal queixa relatada por um público específico (por exemplo, público universitário, crianças do gênero feminino, homens adultos solteiros, etc.), quais as características das pessoas que apresentam uma determinada queixa, se há alguma queixa ou algum perfil específico mais ou menos contemplado pelo serviço-escola, dentre outras. Este pode ser considerado um limite do presente estudo ou uma possibilidade para o desenvolvimento de novas pesquisas utilizando os dados desta população.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Estudos sobre a caracterização da clientela de um serviço-escola específico deveriam se atentar às particularidades deste serviço e ao momento histórico vivido no período analisado, visto que estes fatores podem interferir significativamente nos resultados obtidos. No entanto, na literatura da área, somente foram encontrados estudos que focaram exclusivamente na clientela atendida, não observando este ponto.

O conhecimento desta realidade, somado aos resultados obtidos por meio do levantamento de dados de prontuários ou fichas de inscrição, permitiria uma visão mais ampla a respeito desta clientela e dos fatores que a levaram a buscar o serviço-escola. Tais fatores, somados ainda à capacidade do serviço-escola em absorver sua demanda, poderiam auxiliar o próprio serviço neste sentido, ao fornecer dados que subsidiariam mudanças em suas práticas para melhor acolher esta população.

Apesar destas particularidades, historicamente tais estudos apresentam dados muito semelhantes em relação às características da população que se utiliza destes serviços,

características essas determinadas, em grande parte, pela cultura na qual estão inseridas. Embora comuns, estes dados não devem ser naturalizados ou ignorados no atendimento a esta população, que deve compreender como tais questões culturais influenciam o seu modo de pensar, seu comportamento e suas queixas.

São muitas as possibilidades de estudos com a população inscrita em serviços-escola, visto que os prontuários e fichas de triagem apresentam diversos dados que poderiam ser cruzados, de forma a melhor conhecê-la. Estas possibilidades, no entanto, ainda são pouco exploradas e não são encontradas muitas publicações sobre o tema.

REFERÊNCIAS

- BARBOSA, J. I. C.; SILVARES, E. F. M. Uma caracterização preliminar das clínicas escola de Fortaleza. **Estudos de Psicologia (Campinas)**, v. 11, n.3, p. 50-56, 1994.
- BARBOSA FILHO, F. H. A crise econômica de 2014/2017. **Estudos Avançados**, São Paulo, v. 31, n. 89, p. 51-60, 2017.
- BOLSONI-SILVA, A. T.; MARTURANO, E. M.; PEREIRA, V. A.; MANFRINATO, J. D. S. Habilidades sociais e problemas de comportamento de pré-escolares: comparando avaliações de mães e de professoras. **Psicologia: reflexão e crítica**, v. 19, n. 3, p. 460-469, 2006.
- BORSA, J. C.; SEGABINAZI, J. D.; STENERT, F.; YATES, D. B.; BANDEIRA, D. R. Caracterização da clientela infanto-juvenil de uma clínica-escola de avaliação psicológica de uma universidade brasileira. **Psico**, v. 44, n. 1, p. 73-81, 2013.
- BRASIL. **Lei n. 4.119, de 27 de agosto de 1962**. Dispõe sobre os cursos de formação em psicologia e regulamenta a profissão de psicólogo. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1950-1969/L4119.htm> Acesso em: 15 jun. de 2017.
- _____. **Lei n. 8.069, de 13 de julho de 1990**. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8069.htm> Acesso em: 15 jun. de 2017.
- _____. **Lei n. 10.741, de 01 de outubro de 2003**. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/L10.741.htm> Acesso em: 09 ago. de 2017.
- CALEJON, L. M. C. Estudos com pacientes de clínica psicológica universitária. **Mudanças – Psicoterapia e Estudos Psicossociais**, v. 3, n. 3/4, p. 235-254, 1995.
- CAMBRICOLI, F.; TOLEDO, L.F. Aumento de transtornos mentais entre jovens preocupa universidades. **Estadão**, 2017. Disponível em: <<http://saude.estadao.com.br/noticias/geral,aumento-de-transtornos-mentais-entre-jovens-preocupa-universidades,70002003562>>. Acesso em: 08 fev. 2018.
- CAMPEZATTO, P. M.; NUNES, M. L. T. Caracterização da clientela das clínicas-escola de cursos de Psicologia da região metropolitana de Porto Alegre. **Psicologia: reflexão e crítica**, v. 20, n. 3, p. 376-388, 2007.
- CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Resolução CFP n. 010, de 21 de julho de 2005**. Aprova o Código de Ética Profissional do Psicólogo. Disponível em: <<https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/codigo-de-etica-psicologia.pdf>> Acesso em: 11 ago. de 2017.
- CUNHA, T. R. D. S.; BENETTI, S. P. D. C. Caracterização da clientela infantil numa clínica-escola de psicologia. **Boletim de Psicologia**, v. 59, n. 130, p. 117-127, 2009.
- D'OLIVEIRA, R. Suicídios em faculdade de medicina em BH preocupam alunos; 'pressão muito grande'. **BHAZ**, Belo Horizonte, 2017. Disponível em: <<http://bhaz.com.br/2017/11/28/suicidios-faminas-bh-medicina/>>. Acesso em: 08 fev. 2018.
- FERREIRA, T. Clínica e escola de Psicologia: Uma relação de extimidade. **Psique**, v. 8, n. 12, p. 38-45, 1998.

FINCO, D. Brincadeiras, invenções e transgressões de gênero na educação infantil. **Múltiplas Leituras**, v.3, n. 1-2, p. 119-134, 2010.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

JUSTEN, A.; PALTANIN, E. S.; MARONEZE, G. S.; VISSOVATZ, M. M.; DAL PRÁ, J.; FELTRIN, J.; SILVA, M. A.; MARIUSSI, M. C.; PEREIRA, R. S.; LIMA, O. M. P. Identificação da população atendida no centro de psicologia aplicada da Universidade Paranaense. **Arquivos de Ciências da Saúde da UNIPAR**, v. 14, n. 3, p. 197-209, 2010.

KONRAT, C. E. D. **A relação entre sexo e idade e queixas de crianças em psicoterapia**. 50 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia). Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, 2012.

KRUSE, L. M. **Composições familiares e motivos de consulta em crianças em atendimento psicológico**. Dissertação (Mestrado em Psicologia). Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, 2010.

LINHARES, M. B. M.; PARREIRA, V. L. C.; MARTURANO, A. C.; SANT'ANNA, S. C. **Caracterização dos motivos da procura de atendimento infantil em um serviço de psicopedagogia clínica**. *Medicina Ribeirão Preto*, v. 26, n. 2, p. 148-160, 1993.

LINHARES, C. R. C.; COELHO, V. L. D.; GUIMARÃES, R. M.; CAMPOS, A. P. M.; CARVALHO, N. T. Perfil da clientela de um ambulatório de geriatria do Distrito Federal. **Psicologia Reflexão e Crítica**, v. 16, n. 2, p. 319-326, 2003.

LOHR, S. S.; SILVARES, E. F. M. Clínica-escola: Integração da formação acadêmica com as necessidades da comunidade. In: SILVARES, E. F. M. (Org.), **Atendimento Psicológico em Clínicas-escola** (p. 11-22). Campinas: Editora Alínea, 2006.

LOPEZ, M. A. Características da clientela de clínicas-escola de Psicologia em São Paulo. **Arquivos brasileiros de psicologia**, v. 35, n. 1, p. 78-92, 1983.

LOUZADA, R. C. R. Caracterização da clientela atendida no núcleo de psicologia aplicada da Universidade Federal do Espírito Santo. **Estudos de Psicologia**, v. 8, n. 3, p. 451-457, 2003.

MACEDO, M.; CAMPEZATTO, P.; NUNES, M. L. A Clínica-Escola SAPP e o fazer Psicologia. In: MACEDO, M. **Fazer Psicologia: uma experiência em clínica-escola**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2009.

MACEDO, M. M. K.; SILVA, F. C. F. D.; GIARETTA, D. G.; RIBAS, R. F.; DRUCK, C. M. Atenção integral à saúde masculina: a busca por atendimento psicológico em uma clínica-escola. **Psicologia: teoria e prática**, v. 12, n. 1, p. 154-170, 2010.

MACEDO, M. M. K.; BALDO, M. A.; SANTOS, R. L. D.; RIBAS, R. F.; SILVA, S. M. D.; GONÇALVES, T. G. Motivos de busca de atendimento psicológico por adolescentes em uma clínica-escola. **Psicologia: teoria e prática**, v. 13, n. 2, p. 63-75, 2011.

MARAVIESKI, S.; SERRALTA, F. B. Características clínicas e sociodemográficas da clientela atendida em uma clínica-escola de psicologia. **Temas em Psicologia**, v. 19, n. 2, p. 481-490, 2011.

MATOS, T. Por que os jovens universitários estão tão suscetíveis a transtornos mentais? **Huffpost Brasil**, São Paulo, 2017. Disponível em: <http://www.huffpostbrasil.com/2017/10/06/por-que-os-jovens-universitarios-estao-tao-suscetiveis-a-transtornos-mentais_a_23214960/?ncid=fcbklnkbrhpmg00000004>. Acesso em: 08 fev. 2018.

- MELO-SILVA, L. L.; SANTOS, M. A.; SIMON, C. P. **Formação em Psicologia: Serviços escolas em debate**. São Paulo: Vetor, 2005.
- MERG, M. M. G. **Características da clientela infantil em clínicas-escola**. 82 f. Dissertação. (Mestrado em Psicologia). Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, 2008.
- MORAES, F. T. Estudantes de mestrado e doutorado relatam suas dores na pós-graduação. **Folha de S. Paulo**, São Paulo, 2017. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/ciencia/2017/12/1943862-estudantes-de-mestrado-e-doutorado-relatam-suas-dores-na-pos-graduacao.shtml>>. Acesso em: 08 fev. 2018.
- MORAES, F.T. Suicídio de doutorando da USP levanta questões sobre saúde mental na pós. **Folha de S. Paulo**, São Paulo, 2017. Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/ciencia/2017/10/1930625-suicidio-de-doutorando-da-usp-levanta-questoes-sobre-saude-mental-na-pos.shtml?utm_source=facebook&utm_medium=social&utm_campaign=compfb>. Acesso em: 08 fev. 2018.
- MOURA, C. B. D.; MARINHO-CASANOVA, M. L.; MEURER, P. H.; CAMPANA, C. Caracterização da clientela pré-escolar de uma clínica-escola brasileira a partir do Child Behavior Checklist (CBCL). **Contextos Clínicos**, v. 1, n. 1, p. 1-8, 2008.
- OLDS, S. W.; PAPALIA, D. E. **Desenvolvimento humano**. Porto Alegre: Artmed, 2000.
- OLIVEIRA, M. S.; LUCENA-SANTOS, P.; BORTOLON, C. Clientela adulta de serviço psicológico: características clínicas e sociodemográficas. **Psicologia: teoria e prática**, v. 15, n. 2, p. 192-202, 2013.
- PERES, R. S.; SANTOS, M. A. D.; COELHO, H. M. B. Perfil da clientela de um programa de pronto-atendimento psicológico a estudantes universitários. **Psicologia em Estudo**, v. 9, n. 1, p. 47-54, 2004.
- PORTAL BRASIL. **Expectativa de vida no Brasil sobe para 75,5 anos em 2015**. 2016. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/governo/2016/12/expectativa-de-vida-no-brasil-sobe-para-75-5-anos-em-2015>> Acesso em: 26 de maio de 2017.
- PORTO, M. A.; VALENTE, M. L. L. D. C.; ROSA, H. R. A construção do perfil da clientela numa clínica-escola. **Boletim de Psicologia**, v. 64, n. 141, p. 159-172, 2014.
- PRATTA, E. M. M.; SANTOS, M. A. Família e adolescência: a influência do contexto familiar no desenvolvimento psicológico de seus membros. **Psicologia em estudo**, v. 12, n. 2, p. 247-256, 2007.
- RODRIGUES, M. C.; CAMPOS, A. P. S.; FERNANDES, I. A. Caracterização da queixa escolar no Centro de Psicologia Aplicada da Universidade Federal de Juiz de Fora. **Estudos de Psicologia (Campinas)**, p. 241-252, 2012.
- ROMANELLI, G. Famílias de classes populares: socialização e identidade masculina. **Cadernos de Pesquisa NEP**, v. 3, n. 1-2, p. 25-34, 1997.
- ROMARO, R. A.; CAPITÃO, C. G. Caracterização da clientela da clínica-escola de psicologia da Universidade São Francisco. **Revista Psicologia-Teoria e Prática**, v. 5, n. 1, p. 111-121, 2003.
- ROMARO, R. A.; OLIVEIRA, P. E. C. L. Identificação das queixas de adultos separados atendidos em uma clínica-escola de psicologia. **Psicologia Ciência e Profissão**, v. 28, n. 4, p. 780-793, 2008.

SANTOS, M. E. D. S.; AMOR, J. D. A.; DEL-BEN, C. M.; ZUARDI, A. W. Serviço de emergências psiquiátricas em hospital geral universitário: estudo prospectivo. **Revista de Saúde Pública**, v. 34, n. 5, p. 468-474, 2000.

SANTOS, W. P. D.; ALONSO, M. Z. Caracterização da demanda infantil de um serviço de psicologia. **Revista do Ministério de Saúde Pública**, v.3, p. 35-42, 2004.

SAVALHIA, J. A. D. **Motivos de consulta em crianças de clínicas-escola de cursos de psicologia no Rio Grande do Sul**. Dissertação. (Mestrado em Psicologia). Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, 2007.

SILVARES, E. F. M. É satisfatório o atendimento psicológico nas clínicas-escolas brasileiras? In: CARVALHO, R. M. L. L. (Org.) **Repensando a formação do psicólogo: da informação à descoberta** – Coletâneas da ANPEPP, v. 1, p. 137-145. Campinas: Alínea, 1996.

SKINNER, B. F. Can psychology be a science of mind?. **American psychologist**, v. 45, n. 11, p. 1206, 1990.

VIVIAN, A. G.; TIMM, J. S.; SOUZA, F. P. D. Serviço-escola de psicologia: caracterização da clientela infanto juvenil atendida de 2008 a 2012, em uma Universidade privada do RS. **Aletheia**, v. 42, p. 136-152, 2013.

WHO. World Health Association. **Child and adolescent health development**. 2010. Disponível em: <[http://www.who.int/child-adolescent health/OVERVIEW/AHD/adh_over.htm](http://www.who.int/child-adolescent-health/OVERVIEW/AHD/adh_over.htm)> Acesso em: 26 de maio de 2017.

YAMAMOTO, K. Depressão e problemas psicológicos fazem universitários trancar matrículas. **UOL Educação**. 18 dez. 2017. Disponível em: <<https://educacao.uol.com.br/noticias/2017/12/18/depressao-e-problemas-psicologicos-fazem-universitarios-trancar-matriculas.htm>>. Acesso em: 08 fev. 2018.