

PLANTÃO PSICOLÓGICO: A PERCEPÇÃO DO SERVIÇO SOB A ÓTICA DOS USUÁRIOS - RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

XXVIII Encontro de Extensão

Roberta Nunes da Silva, Mayara de Oliveira Ferreira, Lívia Nádia Albuquerque dos Santos, Francisco Ilo Lima Filho, Rayane Pauline Moraes Torres, Jurema Barros Dantas

O Plantão Psicológico é um projeto de extensão da PREX (Pró-Reitoria de Extensão), vinculado ao Departamento de Psicologia da UFC. Atualmente é contemplado com 3 bolsas remuneradas, onde os bolsistas atuam em diferentes espaços de inserção do projeto, nos diferentes níveis de atenção à saúde. A pesquisa apresentada aconteceu no contexto da Clínica-Escola de Psicologia da Universidade Federal do Ceará, onde o projeto acontece desde 2015.2, sendo amplamente conhecido pela comunidade acadêmica e pelo público em geral, e consolidado como uma referência em atendimento de crise, em Fortaleza e região metropolitana, sendo procurado por moradores de localidades mais distantes também. Os atendimentos são às terças-feiras, de 08:00 às 12:00 e de 13:00 às 17:00. A referida pesquisa de satisfação foi realizada no período de 2016 a 2019, sendo aplicada ao final dos atendimentos psicológicos, em caráter voluntário. O objetivo é conhecer a percepção dos usuários sobre os atendimentos realizados, bem como a infraestrutura da clínica, o tempo de espera, tempo de atendimento e se ele indicaria o Plantão para outras pessoas. Através de instrumento específico, buscamos avaliar a qualidade dos atendimentos e se há efetiva promoção de saúde mental para os usuários que procuram o serviço. O instrumento é composto por 10 afirmativas, com respostas baseadas na escala de Likert, que vão de “concordo totalmente” a “discordo totalmente”. Ao final, há uma pergunta aberta, de caráter qualitativo, sobre quais suas expectativas sobre o Plantão. Pelos resultados obtidos, pode-se perceber que os objetivos iniciais foram atingidos, e os usuários se mostram bastante satisfeitos com os atendimentos, havendo alguns pontos a melhorar, como tempo de espera para ser atendido. Esses pontos de melhoria são pensados todo o semestre, entre bolsistas, coordenadora e clínica-escola, visando sempre a melhor acolhida e bem-estar deste usuário que já encontra-se em sofrimento psíquico quando nos procura.

Palavras-chave: PLANTÃO PSICOLÓGICO. PESQUISA DE SATISFAÇÃO. USUÁRIOS. ATENDIMENTOS.