

# RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO CENTRO DE ATENDIMENTO E ESTUDOS PSICOLÓGICOS – CAEP-UnB

## Apresentação

O Centro de Atendimento e Estudos Psicológicos- CAEP, serviço escola do Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília-UnB, estruturou os resultados apurados na pesquisa de qualidade dos serviços públicos prestados, conforme demandado pela Ouvidoria da UnB, a partir da criação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, instituído pela Lei n. 13.460/2017, e regulamentado, no âmbito do Poder Executivo federal, pelo Decreto n. 9.492/2018, que objetiva ampliar a participação e o controle social na avaliação e melhoria dos serviços públicos conectando os usuários aos serviços disponibilizados.

Os conselheiros participam da avaliação da qualidade, da efetividade e da satisfação com a prestação de serviços públicos respondendo enquetes sobre esses serviços. É possível, ainda, apresentar propostas de melhorias dos serviços oferecidos e contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento aos usuários.

Considerando essa avaliação (consulta) disponível na Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários do Poder Executivo, o presente relatório tem por objetivo cumprir o **quinto passo: apresentando resultados**, conforme delineado no tópico a seguir.

## Base legal

Tal qual estabelece seu regimento interno, o Centro de Atendimento e Estudos Psicológicos (CAEP) "é um centro de custo vinculado ao Instituto de Psicologia (IP) da Universidade de Brasília (UnB) e tem como função apoiar os Departamentos na realização das atividades práticas necessárias para formação profissional e acadêmica dos alunos de graduação e de pós-graduação, em especial estágios supervisionados, programas de extensão e de pesquisa, por meio da prestação de serviços psicológicos à comunidade, em conformidade com o Art. 16 da Lei 4119/62, o Art. 7 do Decreto 53.464/64, os Estatutos e o Regimento Geral da UnB, a Resolução CNE/CES 08/2004 que define as Diretrizes Curriculares para os Cursos de Psicologia no país e o Regimento Interno do Instituto de Psicologia".

A Lei n. 13.460/2017 estabeleceu a obrigatoriedade da criação de conselhos de usuários por parte dos órgãos e entidades integrantes da Administração Pública Direta e Indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. No âmbito do Poder Executivo Federal, tal dispositivo foi regulamentado pelo Decreto n. 9.492/2018, que estabeleceu que cada um dos órgãos integrantes do Poder Executivo Federal "criará um ou mais conselhos de usuários de serviços públicos, os quais não poderão exceder a quantidade de serviços previstos na Carta de Serviços ao Usuário".

Igualmente, a Portaria n. 581/2021, em seu art. 55, assim postula: "Os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos consultivos, cujas competências estão elencadas no art. 24-D do Decreto n. 9.492/2018, e que são compostos exclusivamente por usuários voluntários, que participarão como respondentes nas consultas produzidas e encaminhadas pelo órgão".

Por sua vez, o §1º ressalta que o órgão central do SisOuv disponibilizará canal virtual integrado à Plataforma Fala.BR a ser utilizado pelas unidades setoriais do SisOuv, denominado Plataforma Virtual do Conselho de Usuários, desenvolvido e mantido pela Controladoria-Geral da União.

Entre as atribuições desse Conselho, destacam-se:

Os conselhos de usuários de serviços públicos são um mecanismo de participação direta dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos. De acordo com o art. 18 da Lei n. 13.460/2017, os conselhos de usuários de serviços públicos possuem as seguintes atribuições:

I acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos;

II propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e

III acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

Assim, emerge, então, o papel das Ouvidorias, a saber:

Organizar e fomentar a avaliação de serviços públicos por meio do Conselho de Usuários de Serviços Públicos instituído pela Lei n. 13.460/2017 e regulamentado, no âmbito do Poder Executivo Federal, pelo Decreto n. 9.492/2018, além do Decreto n. 10.228/2020, acrescido da Portaria n. 581, art. 7º, VII, e Seção X: [...]

VIII - em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:

- a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;
- b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;
- c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e
- d) consolidar os dados por eles coletados;

IX - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social.

Necessário salientar que o número de conselheiros é ilimitado e que, quanto maior esse número, maior a representação do conselho.

A enquete foi composta por 10 (dez) perguntas, lançadas aos conselheiros e respondidas no período de 09 de dezembro de 2021 a 27 de dezembro de 2021. Segue a análise descritiva de cada pergunta, acrescida dos gráficos e respectivas respostas.

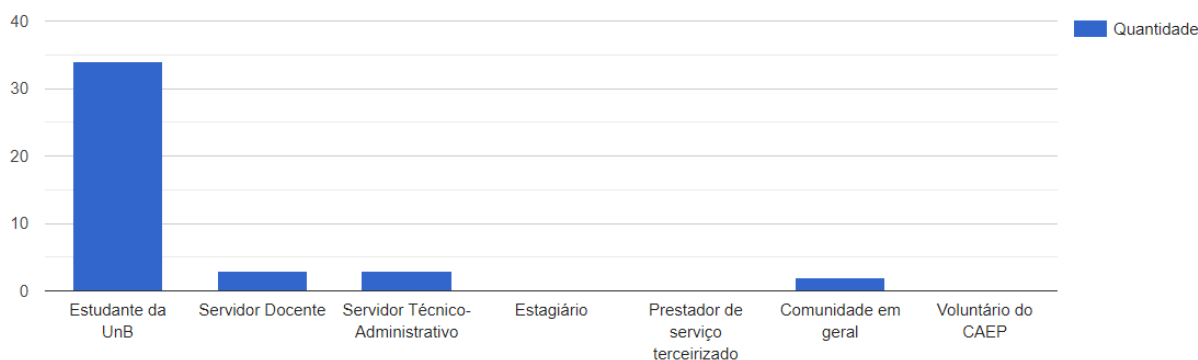
A **primeira** pergunta da enquete foi:

1- Em qual das categorias abaixo você se enquadra.

- Estudante da UnB
- Servidor Docente
- Servidor Técnico Administrativo
- Estagiário
- Prestador de serviço terceirizado
- Comunidade em geral
- Voluntário do CAEP

GRÁFICO 1 – Resultado da primeira pergunta

1. Em qual das categorias abaixo você se enquadra?



Em um universo de 39 (trinta e nove) respondentes, a maioria era estudante da UnB, 34 (trinta e quatro), seguida por servidor técnico-administrativo e servidor docentes com 3 (três) respostas cada e 2 (dois) representando a comunidade geral (público externo).

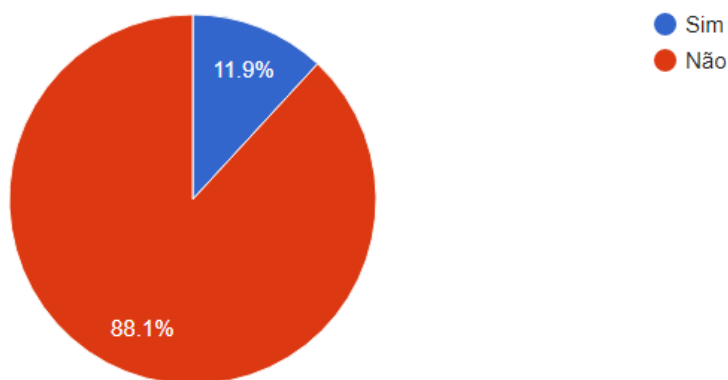
A **segunda** pergunta foi:

2- Você já usou o serviço do CAEP/IP/UnB.

- ( ) Sim
- ( ) Não

GRÁFICO 2 – Resultado da segunda pergunta

### 2. Você já utilizou o serviço do CAEP/IP/UnB?



Fonte: CGU. Conselho de Usuários. 2021.

Observa-se que a maioria dos respondentes, 88,1%, afirmaram que não utilizaram os serviços do CAEP/IP/UnB, e 11,9% responderam que sim. O referido dado merece ser contextualizado para uma interpretação fidedigna, uma vez que, a finalidade primária dos serviços oferecidos no Centro, tal qual estabelece seu Regimento Interno, é de apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão praticadas pela comunidade do Instituto de Psicologia. Como consequência da sua finalidade, serviços psicológicos são oferecidos para a comunidade interna e externa à Universidade de Brasília. Em complemento, o serviço oferecido pelo CAEP é específico e não universal. A partir dos dados coletados, não se pode afirmar se os respondentes não utilizaram o serviço por falta de interesse e necessidade, ou pelo CAEP não ter condições de atender a demanda de seus serviços. Torna-se necessário destacar, portanto, que o CAEP, como promotor de um serviço específico, pode não abarcar toda a população que possa conhecer as atividades desenvolvidas no centro. Os dados apresentados permitem a adoção de um levantamento quantitativo periódico dos atendimentos realizados e sua publicação como forma de notoriedade dos serviços, sendo possível a complementação com a apuração dos que deixam de utilizar os serviços.

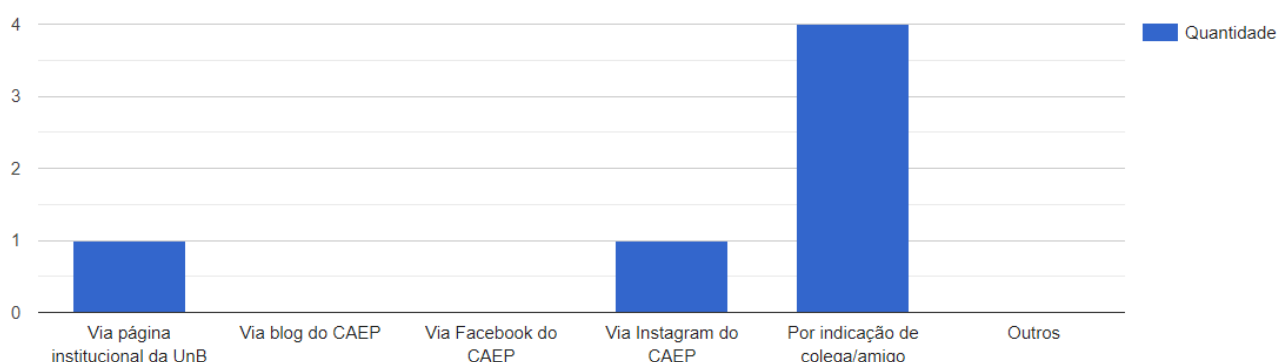
A **terceira** pergunta da enquete foi:

3- Como obteve conhecimento dos serviços prestados pelo CAEP/IP/UnB.

- via página institucional da UnB
- via blog do CAEP
- via Facebook do CAEP
- via Instagram do CAEP
- por indicação de colega/amigo
- outros

GRÁFICO 3 – Resultado da terceira pergunta.

**3. Como obteve conhecimento sobre os serviços prestados pelo CAEP/IP/UnB?**



Fonte: CGU. Conselho de Usuários. 2021.

Conforme gráfico 3, a maioria (4) dos respondentes teve conhecimento por indicação de colega/amigo, seguido por 1 (um) via página institucional da UnB e 1 (um) pelo Instagram do CAEP.

Os dados obtidos são insuficiente para uma interpretação adequada, haja vista o pequeno número de respondentes da pesquisa [39 (trinta e nove)] comparado com o número total de atendimentos psicológicos realizados pelo Centro: anualmente 28.550 atendimentos totais em 2019, ou seja, antes da Pandemia de COVID-19 - com o Centro funcionando de forma presencial, e 1.853 atendimentos totais realizados em 2020 com a obrigatoriedade dos atendimentos serem realizados na modalidade remota e o baixo número de alunos em estágio supervisionado, o que diminui o número de vagas ofertadas para atendimentos psicológicos.

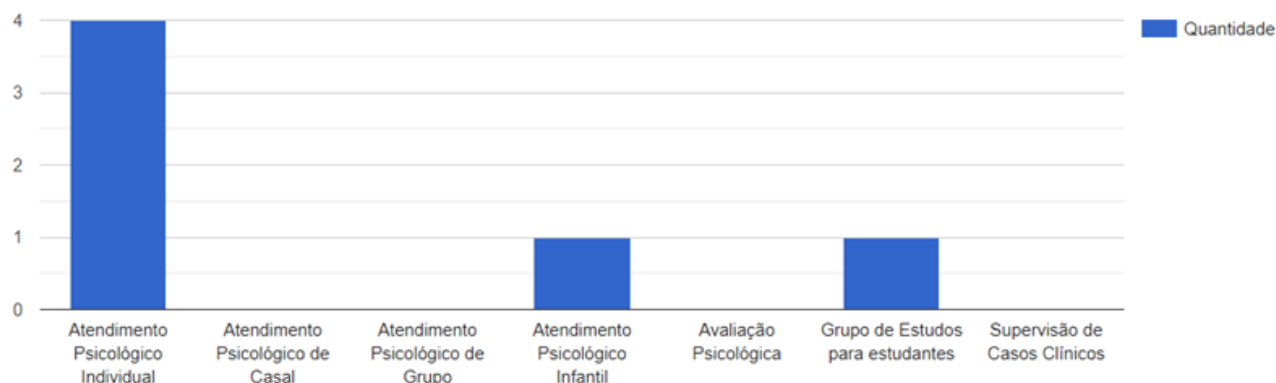
A **quarta** pergunta da enquete foi:

4- Qual serviço você utilizou.

- Atendimento psicológico individual
- Atendimento psicológico de casal
- Atendimento psicológico de grupo
- Atendimento psicológico infantil
- Avaliação psicológica
- Grupo de estudos para estudantes
- Supervisão de casos clínicos

## GRÁFICO 4 – Resultado da quarta pergunta.

### 4. Qual serviço você utilizou?



Fonte: CGU. Conselho de Usuários. 2021.

A maioria dos respondentes (4) marcou que fez uso do serviço de atendimento psicológico individual, ao passo que 1 (um) disse ter feito uso do serviço de atendimento psicológico infantil e 1(um) ter participado do atendimento de grupo de estudos para estudantes. Foi observado que um mesmo respondente sinalizou ter feito uso dos serviços de atendimento individual e infantil.

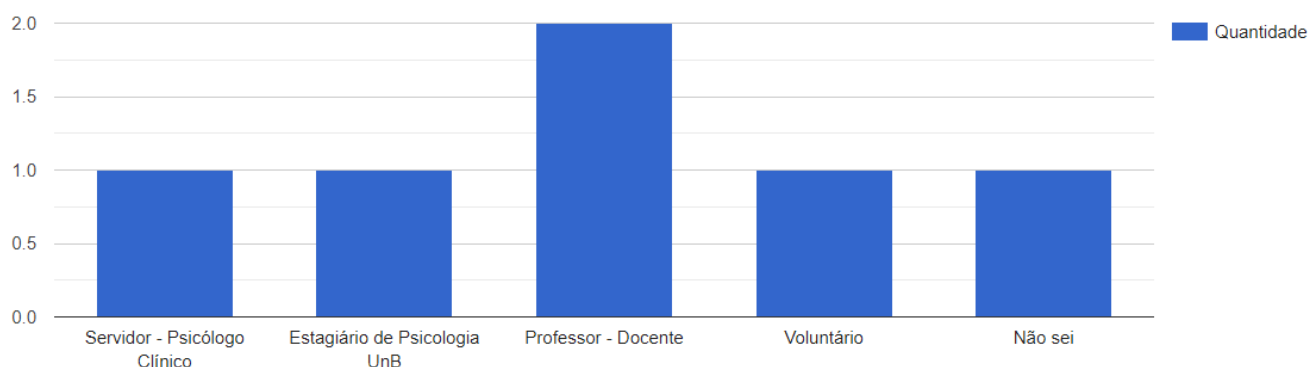
A **quinta** pergunta da enquete foi.

### 5- Quem te atendeu no CAEP/IP/UNB.

- Servidor – Psicólogo clínico
- Estagiário de psicologia Unb
- Professor - docente
- Voluntário
- Não sei

## GRÁFICO 5 – Resultado da quinta pergunta.

### 5. Quem te atendeu no CAEP/IP/UnB?



Fonte: CGU. Conselho de Usuários. 2021.

Conforme gráfico 5, dois (2) dos respondentes informaram ter sido atendidos por professor, enquanto nas demais categorias foram registradas 1(uma) resposta para cada categoria, estagiário de psicologia, servidor psicólogo clínico, voluntário e não souberam identificar.

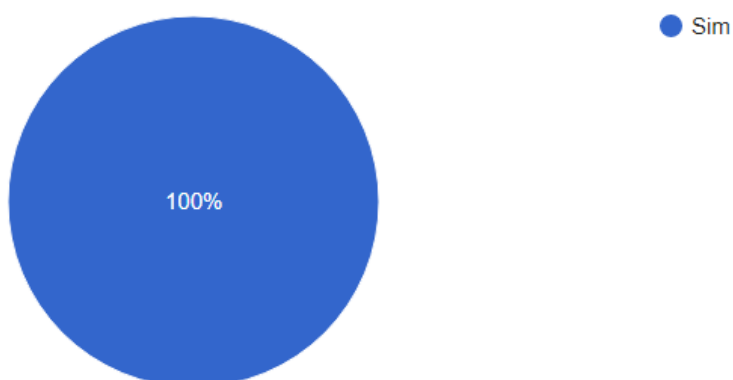
A **sexta** pergunta da enquete foi.

6- Ficou satisfeito(a) com o serviço de psicoterapia do CAEP/IP/UnB.

- Sim
- Não

GRÁFICO 6 – Resultado da sexta pergunta.

**6. Ficou satisfeito com o serviço de psicoterapia do CAEP/IP/UnB?**



Fonte: CGU. Conselho de Usuários. 2021.

Observou-se que, todos os que informaram terem feito uso dos serviços de psicoterapia oferecidos pelo CAEP ficaram satisfeitos, totalizando 5(cinco) respondentes.

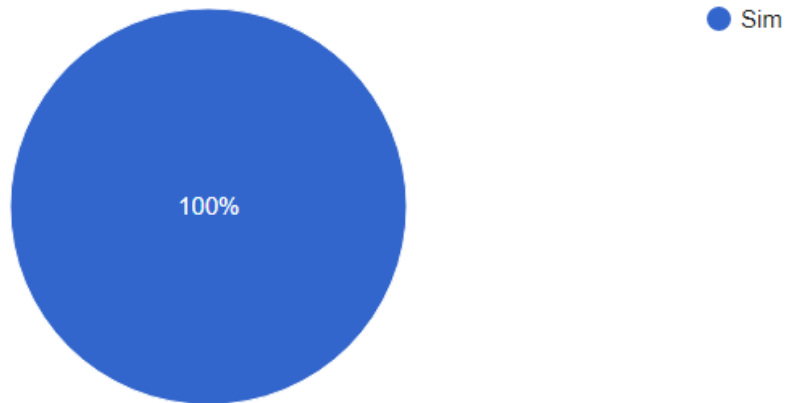
A **sétima** pergunta da enquete foi.

1- Ficou satisfeito(a) com o atendimento da secretaria do CAEP/IP/UnB.

- Sim
- Não

GRÁFICO 7 – Resultado da sétima pergunta.

**7. Ficou satisfeito com o atendimento da secretaria do CAEP/IP/UnB?**



Fonte: CGU. Conselho de Usuários. 2021.

O gráfico 7 mostrou que todos os que informaram terem feito uso dos serviços prestados pela secretaria do CAEP ficaram satisfeitos, totalizando 5(cinco) respondentes.

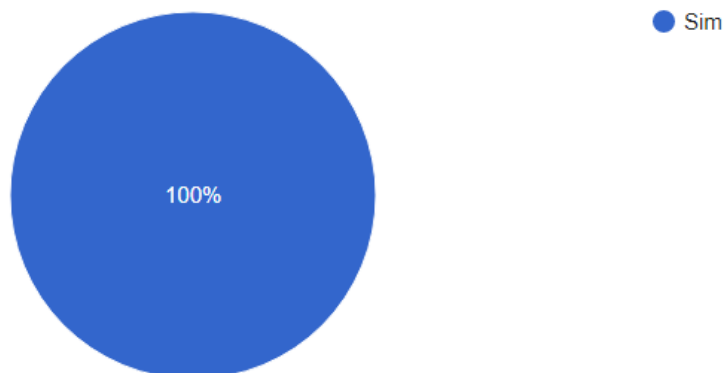
A **oitava** pergunta da enquete foi.

8. Você considera os serviços prestados pelo CAEP/IP/UnB importante para o cidadão.

- Sim
- Não

GRÁFICO 8 – Resultado da oitava pergunta.

**8. Você considera os serviços prestados pelo CAEP/IP/UnB importantes para o cidadão?**



Fonte: CGU. Conselho de Usuários. 2021.

De acordo com o gráfico 8, todos os que responderam a este item, (5), informaram considerar os serviços prestados pelo CAEP/IP/Unb importantes para o cidadão.

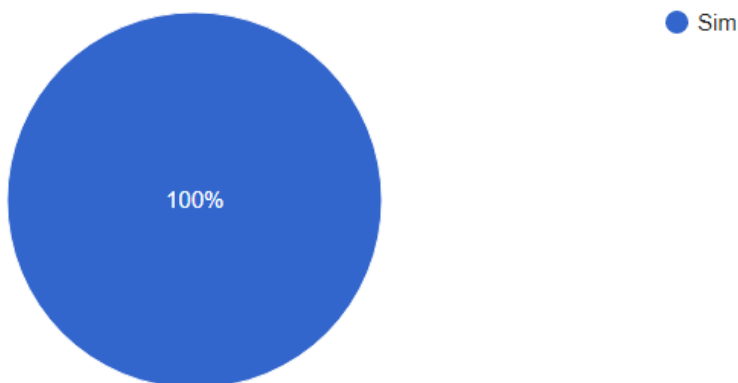
A **nona** pergunta da enquete foi.

9- Você indicaria o serviço prestado pelo CAEP/IP/UnB para algum colega/amigo/familiar.

- Sim
- Não

GRÁFICO 9 – Resultado da nona pergunta.

**9. Você indicaria o serviço prestado pelo CAEP/IP/UnB para algum colega/amigo ou familiar?**



Fonte: CGU. Conselho de Usuários. 2021.

Conforme mostraram os resultados do gráfico 9, (5) respondentes sinalizaram que indicariam o serviço prestado pelo CAEP/IP/UnB para algum colega/amigo/familiar, representando a totalidade das respostas do item.

A **décima** pergunta da enquete foi.

10 . Você gostaria de fazer algum comentário (sugestões, críticas ou elogios)?

Foram observados registros de elogios dos respondentes para os serviços prestados pelo CAEP com enaltecimento da relevância das atividades terapêuticas à comunidade e agradecimento ao apoio obtido quando atendidos pelo Centro.



## **Considerações finais**

Para além da análise dos dados obtidos com a pesquisa, se faz necessário o entendimento de que o CAEP tem como função apoiar os Departamentos do Instituto de Psicologia na realização das atividades práticas necessárias para formação profissional e acadêmica dos alunos de graduação e de pós-graduação (comunidade interna), em especial estágios supervisionados, programas de extensão e de pesquisa, por meio da prestação de serviços psicológicos à comunidade externa à UnB. Os dados coletados pela pesquisa se referem aos serviços prestados em forma de atendimentos psicológicos realizados tanto pelos Psicólogos Técnicos pertencentes ao quadro de servidores do Centro, como pelos voluntários (Psicólogos inscritos para o serviço de voluntariado) e também pelos alunos de Psicologia por meio de seus estágios supervisionados.

Cabe lembrar, também, que após o início da Pandemia pelo COVID-19, em 2020, o Caep passou a realizar seus atendimentos psicológicos em formato remoto, diminuindo, portanto, o número total de abertura de vagas para atendimentos, pela baixa oferta de estágios supervisionados e poucos voluntários inscritos. Com o retorno das atividades presenciais, poderemos aumentar o número de vagas para atendimento psicológico, pelo aumento do número de estágios supervisionados, mais pesquisas, e maior número de programas de extensão.