



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO  
INSTITUTO DE PSICOLOGIA  
DIVISÃO DE PSICOLOGIA APLICADA PROF<sup>a</sup> ISABEL ADRADOS

## **Carta de Serviços ao Cidadão DPA**



## Sumário

Apresentação .....	3
Missão.....	3
Valores.....	3
Compromissos no Atendimento ao Cidadão .....	4
Horário de Funcionamento .....	5
Funcionamento .....	5
Recepção.....	6
CrITÉrios de Absorção de Pacientes .....	6
CrITÉrios de Desligamento do Paciente.....	6
Serviços para o Cidadão .....	7
Pagamento do Atendimento Psicológico na DPA .....	7
Espaço Físico.....	7

## **Apresentação**

A história das clínicas-escola no Brasil está vinculada à própria história dos cursos de Psicologia e da regulamentação da profissão de psicólogo desde o final dos anos sessenta.

A clínica-escola em psicologia consiste em um ambiente associado a uma instituição de ensino superior, no qual o aluno completa a sua formação ao realizar a prática clínica, sob a orientação de um professor ou psicólogo que atuarão como supervisores do estagiário. O psicólogo clínico em formação, assim denominado “estagiário em psicologia”, deve ter condições de aplicar as diversas técnicas psicológicas aprendidas durante seu curso de graduação, de acordo com os parâmetros estabelecidos pelo Código de Ética do Profissional em Psicologia regulamentado pelo Conselho Federal de Psicologia. Com isso, ele adquire um papel social importante ao prestar serviço de atendimento psicológico à população do Rio de Janeiro que não tem condições de pagar pelo serviço em consultórios particulares.

A clínica-escola do Instituto de Psicologia da UFRJ – Divisão de Psicologia Aplicada Isabel Adrados (DPA) – tem por objetivo oferecer condições físicas, materiais, administrativas e pedagógicas para a realização dos estágios obrigatórios e não obrigatórios, além de prestar serviços à comunidade e propiciar pesquisas nos diversos campos de atuação do psicólogo clínico.

É um órgão integrante do Instituto de Psicologia, ao qual se subordina administrativa e tecnicamente.

## **Missão**

A DPA tem por missão criar condições para o desenvolvimento da competência profissional dos alunos do Instituto de Psicologia da UFRJ nos diversos campos de inserção das contribuições da Psicologia, atuando de forma proativa no interesse da constante atualização e expansão dessas formas de contribuição. Tal atuação consiste no oferecimento de estágios supervisionados em situações reais de desempenho, dando cumprimento às determinações legais.

## **Valores**

Nossos valores buscam o ensino com **Ética**, **Excelência** e **Respeito** para uma formação íntegra. Para a formação profissional, acreditamos que a produção de

conhecimentos acontece mediante a colaboração e o compartilhamento de experiências, reconhecendo a importância do trabalho grupal.

A **Ética** nos direciona a atuar com consciência e responsabilidade no exercício de nossas atividades. A **Excelência** faz com que visemos sempre trabalhar a melhoria contínua dos processos, dos resultados e da satisfação das necessidades presentes e futuras dos atores envolvidos. O **Respeito** se manifesta na maneira como procuramos tratar cada indivíduo, cada pessoa que servimos ou com quem trabalhamos, com os mais elevados níveis de profissionalismo e dignidade, sempre reconhecendo a diversidade.

### **Compromissos no Atendimento ao Cidadão**

Nosso principal compromisso é manter a ética com responsabilidade no atendimento aos cidadãos, buscando a excelência na qualidade dos serviços e promovendo o acesso sem distinção de crenças, origens étnicas ou nível socioeconômico.

Os estagiários da DPA deverão executar suas atribuições e competências, com base nos valores da instituição, da promoção da dignidade humana, favorecendo o acesso do cidadão aos serviços e sem incorrer em qualquer tipo de preconceito.

O atendimento aos cidadãos será feito de maneira digna, acolhedora, dialogada, informativa, clara e objetiva, respeitando a confidencialidade, a imparcialidade, a moralidade, a legalidade e o Código de Ética do Profissional em Psicologia.

A recepção da DPA deve fornecer informação ao cidadão para garantir o seu atendimento efetivo. No atendimento, inclusive via telefone, o estagiário se identificará de modo cortês e responderá à informação solicitada.

A DPA se compromete a aprimorar e manter atualizada:

- A página na internet;
- A identificação e sinalização dos setores da clínica-escola;
- As instalações adequadas aos portadores de necessidades especiais;

Os ambientes de trabalho, incluindo as instalações sanitárias, devem ser limpos e higienizados de acordo com os padrões de saúde, gerando conforto e bem estar aos usuários.

A DPA está situada na Av. Pasteur, 250 – Urca (Fundos – ao lado do Instituto de Psicologia) – Rio de Janeiro – CEP: 22290-902 – a 650 metros do Shopping Rio Sul.

A DPA disponibiliza as seguintes formas de comunicação com os cidadãos:

Telefone: (21) 2295-8113

Email: [dpa@psicologia.ufrj.br](mailto:dpa@psicologia.ufrj.br)

## **Horário de Funcionamento**

Horário de atendimento ao público:

Os atendimentos clínicos acontecem de segunda a quinta-feira, das 8h às 18h (último horário para atendimento às 17h), e na sexta-feira das 8h às 16h (último horário às 15h).

### **Direção Adjunta da DPA:**

Fernanda Pacheco Ferreira

### **Vice - diretoria:**

Priscila Lopes B. dos Santos

Email: [dpa@psicologia.ufrj.br](mailto:dpa@psicologia.ufrj.br)

Telefone: (21) 3938-5326

### **Recepção da Clínica:**

Telefone: (21) 2295-8113

## **Funcionamento**

A DPA funciona por meio de equipes de estagiários compostas por alunos da Graduação em Psicologia, que atendem à comunidade. Essas equipes são supervisionadas por professores e psicólogos do Instituto de Psicologia.

Por esse motivo, o estagiário constitui-se um membro de fundamental importância para a DPA, pois ele participa de atividades essenciais para o funcionamento da clínica escola, como o plantão na recepção e a triagem. Além disso, dependerá da atuação do estagiário, tanto a qualidade dos atendimentos oferecidos quanto a imagem que a comunidade construirá da DPA e da UFRJ. Concluindo, a

responsabilidade do estagiário é muito grande. A Instituição necessita da parte do estagiário todo o seu comprometimento.

Durante o funcionamento do serviço, há sempre um estagiário na recepção de plantão, durante uma hora ou duas, disponível para o atendimento do público que procura a DPA. Nesse período, os plantonistas recebem quem chega na recepção procurando por atendimento, atendem ao telefone e dão informações caso sejam solicitadas.

## **Recepção**

O cidadão que procurar a DPA, munido de um documento de identificação, será recebido por um estagiário plantonista que, a partir de uma breve escuta do pedido, fornecerá informações e esclarecimentos necessários sobre o funcionamento da DPA, sobre outros serviços de clínica-escola e, ainda, sobre as unidades de atendimento da rede de saúde mental da cidade.

Esta primeira recepção ocorre sem marcação e durante o horário de funcionamento do plantão da DPA. Caso haja vaga, será realizada uma entrevista inicial. Este contato será registrado no banco de dados, sem que implique numa vinculação imediata ao serviço.

## **Crítérios de Absorção de Pacientes**

A absorção de pacientes na DPA acontece de acordo com as vagas que são disponibilizadas pelas equipes. Normalmente, há um maior número de vagas no início de cada semestre, visto este ser o período em que ocorrem, com maior frequência, os processos de seleção de estagiários.

Devemos esclarecer que o critério para a admissão de pacientes para atendimento não depende da ordem de chegada. Isto se deve ao fato de que as equipes atendem com perfis diferenciados, não sendo possível prever quantas vagas haverá para cada perfil.

## **Crítérios de Desligamento do Paciente**

O paciente ao iniciar o atendimento na DPA será informado pelo estagiário que irá lhe atender que o mesmo será desligado do atendimento caso haja: **03 faltas consecutivas sem aviso prévio ao estagiário responsável por seu atendimento.**

## Serviços para o Cidadão

A DPA oferece atendimento clínico às comunidades interna e externa à Universidade nas modalidades:

- Psicoterapia individual e em grupo;
- Acolhimento clínico com tempo limitado
- Psicopedagogia;
- Avaliação neuropsicológica (nesse caso é necessário um encaminhamento de profissional da área de saúde).

## Pagamento do Atendimento Psicológico na DPA

Entendemos que o pagamento, que é combinado de acordo às possibilidades de cada paciente, é importante no sentido de estabelecer um compromisso e dar valor ao processo terapêutico. Por outro lado, faz parte da formação do profissional em psicologia clínica – o estagiário – aprender a manejar a questão do pagamento pelos serviços prestados. Entretanto, isto não significa a obrigatoriedade do pagamento para ser atendido, nem que a impossibilidade de realizar esse investimento por parte do paciente prejudique ou comprometa o sucesso de seu atendimento psicoterápico.

Devemos esclarecer que o valor dos pagamentos – que é fixado na faixa entre R\$ 2,00 e R\$ 50,00 por sessão – será acordado entre o paciente e o estagiário que realizará o atendimento e que o valor recolhido destina-se a contribuir com a manutenção das instalações da clínica-escola, não configurando pagamento de honorários para os estagiários ou qualquer outro profissional.

**OBS.: O paciente que se declarar impedido de realizar pagamento de qualquer valor será atendido da mesma forma.**

## Espaço Físico

O prédio onde funciona a Divisão de Psicologia Aplicada (DPA) conta em sua estrutura com as seguintes dependências:

- 08 salas de atendimento clínico, dentre as quais 1 para atendimento em grupo (sala n.º. 8) e 2 voltadas para o atendimento infantil (salas n.º. 6 e 7). Inclui-se ainda uma sala, a n.º. 1, com acesso especial para cadeirantes;
- 02 banheiros;
- 01 sala de supervisão de equipes;
- 01 sala de estagiários;
- 01 copa.

Além dessas, outras três salas de uso específico, a saber:

- 01 sala de espera, usada pelos pacientes da clínica;
- 01 sala de recepção, onde é feito o serviço de plantão/triagem pelos estagiários;
- 01 sala de uso exclusivo pela Coordenação de Estágio.

Todas as salas de atendimento clínico contam com mobiliário condizente para a prática clínica, isto é, todas dispõem de aparelho de ar condicionado, sofá, abajur e poltrona.