

# Orientação profissional em um centro de psicologia aplicada: Análise de uma prática

Adelaine Vianna Furtado<sup>1</sup>

Altemir José Gonçalves Barbosa

Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora-MG, Brasil

## Resumo

A literatura científica tem destacado a necessidade de avaliação continuada das intervenções de carreira. Este estudo objetivou avaliar um serviço de orientação profissional de um centro de psicologia aplicada num período de seis anos, em três dimensões: condições, processo e total. Inicialmente foi realizada uma análise de prontuários. Dentre os 140 ex-usuários, com 66 obteve-se êxito no contato telefônico para coleta de dados. Prevaleram participantes do sexo feminino, com idade média de 17,42 anos. A avaliação na dimensão total foi positiva e as condições oferecidas pelo serviço foram mais bem avaliadas que o processo de orientação. Os resultados confirmam a importância da avaliação da intervenção, sobretudo, no que se refere à tomada de decisão e ao esclarecimento dos objetivos da intervenção para os usuários.

*Palavras-chave:* avaliação de processos, serviço-escola, orientação vocacional, intervenção de carreira

## Abstract: Vocational guidance in a center of applied psychology: Analysis of a practice

The scientific literature suggests the need for continued evaluation of career interventions. This study aimed to evaluate a service of vocational guidance at a center of applied psychology, during a period of six years, according to three dimensions: conditions, processes and total. Initially, an analysis of files was carried out. Out of the 140 former users, telephone contact was successful with 66 for data collection. Females prevailed, age averaging 17.42. The evaluation was positive for total dimension, and the conditions offered by the service were better assessed than the guiding processes. The results confirmed the importance of evaluation of interventions, mainly in what concerns decision making and clarifying of intervention objectives for the users.

*Keywords:* process evaluation, school-clinics, vocational guidance, career intervention

## Resumen: Orientación profesional en un centro de psicología aplicada: Análisis de una práctica

La bibliografía científica apunta a la necesidad de evaluación continua de las intervenciones de carrera. Este estudio se propuso evaluar un trabajo de orientación profesional de un centro de psicología aplicada en un período de seis años en tres dimensiones: condiciones, proceso y total. Inicialmente se realizó un análisis de registros. Entre los 140 ex usuarios se tuvo éxito en el contacto telefónico para recolección de datos. Prevalcieron las participantes del sexo femenino con edad media de 17,42 años. La evaluación en la dimensión total fue positiva y las condiciones ofrecidas por el trabajo fueron mejor evaluadas que el proceso de orientación. Los resultados confirman la importancia de la evaluación de la intervención sobre todo en lo que se refiere a la toma de decisión y al esclarecimiento de los objetivos de la intervención para los usuarios.

*Palabras clave:* evaluación de procesos, trabajo-escuela, orientación vocacional, intervención de carrera

<sup>1</sup> Endereço para correspondência: Rua Geraldo Costa Cruz, 522, Taquara Preta, 36770-000, Cataguases-MG, Brasil. Fone: 32 34219508.  
Email: adelainefurtado@hotmail.com

A origem e o fortalecimento da orientação profissional (OP) ocorreram, principalmente, em decorrência das transformações sociais e avanços tecnológicos, que, ao longo do tempo, proporcionaram diversas concepções sobre essa prática profissional. Segundo Bock (2002), com a instalação do modo de produção capitalista e, consequentemente, das idéias de produtividade em massa e divisão do trabalho, o processo de escolha profissional assumiu importância, principalmente a partir da concepção de ‘homem certo no lugar certo’. Isso permitiu o surgimento dos serviços de OP na Europa e nos Estados Unidos. No Brasil, a origem dos serviços de OP se deu, principalmente, a partir da criação da profissão de psicólogo em 1962 e da sua regulamentação em 1964.

Nas décadas posteriores, houve uma ampliação dos cursos de graduação em Psicologia no Brasil (Abade, 2005). Segundo a autora, há que se destacar que essa expansão ocorreu principalmente nas instituições de educação privadas e que, decorrente dela, criaram-se centenas de serviços escola, denominados clínicas escola ou centros de psicologia aplicada (CPA), que passaram a prestar serviços de OP, principalmente na década de 1990, para a comunidade na modalidade de estágio. Manteve-se no país, dessa forma, o serviço de OP de característica clínica, ou seja, aquela que é realizada em ambientes de serviços clínicos, como o CPA.

Contudo, ocorreram transformações no paradigma de vocação ao longo do tempo, sendo acrescida a concepção de que o indivíduo pode exercer diferentes ocupações e que as habilidades podem ser aprendidas e aperfeiçoadas para o exercício da profissão. Juntamente com múltiplas transformações no mundo do trabalho, como a ampliação do número e das características das profissões, a forma de acesso às carreiras (p.ex. o vestibular seriado e a ampliação das vagas nas instituições de educação superior privadas), a mudança paradigmática fez com que os serviços de OP passassem a considerar a necessidade de conhecer outras características do indivíduo, como, por exemplo, o seu contexto social, suas expectativas, seu universo familiar e seu nível de informação profissional (Sparta, Bardagi, & Teixeira, 2006).

Dessa forma, ao longo da história, os padrões de OP foram se transformando de acordo com diferentes fatores predominantes em cada época. Por exemplo, até meados de 1950, a avaliação psicológica, mais especificamente o modelo de Traço e Fator, influenciava toda prática de OP, que se baseava nas características do indivíduo reveladas pelos testes, que posteriormente eram comparadas às peculiares das profissões (Pimenta, 1981). No contexto brasileiro, esse paradigma foi muito adotado até a década de 1970 (Sparta, 2003).

Não obstante a significativa mudança conceitual e prática, a avaliação psicológica, mais especificamente o uso de testes, continuou a ser empregada, porém passou a servir como fonte de coleta de dados sobre o orientando, não determinando diretamente a escolha (Carvalho, 1995). Essas mudanças fizeram com que a tomada de decisão, que era vista como um traço, passasse a ser encarada como parte do desenvolvimento humano. Segundo Sparta et al. (2006), a avaliação psicológica na OP que era centrada em resultados passa a focar no processo, ou seja, a ênfase – não-diretiva – é dada à aprendizagem de escolha, sendo relativizada a obrigação de se obter pós-OP uma escolha de caráter definitivo.

Novos modelos teóricos, seguindo esta mudança paradigmática, foram se desenvolvendo, tais como a Teoria do Desenvolvimento Vocacional (Oliveira, Guimarães, & Coleta, 2006; Super, 1953) e o Modelo de Aconselhamento Não-Diretivo (Campos, 2005; Rogers, 1975), que, juntamente com a criação dos cursos de Psicologia e a influência da ‘estratégia clínica’ do argentino Bohoslavsky (1977/1996), fomentaram as características clínicas dos serviços de OP no Brasil, ou seja, têm ambiente e status semelhantes ao consultório. Além disso, Sparta (2003) observa, também, uma mudança no que compete às outras estratégias de intervenção em OP, com acréscimo de intervenções grupais por meio de técnicas de dinâmicas de grupo. Os processos grupais – iniciados no Brasil pelo Serviço de OP da USP – se deram como alternativa à grande demanda da população e ao método psicométrico e clínico individual. Segundo a autora, ultimamente, esse modelo é bastante difundido e trabalhado em todo país em diferentes abordagens teóricas e práticas.

Atualmente, nota-se que os serviços em OP são destinados, principalmente, a estudantes do ensino médio, especialmente os da rede privada e de cursos preparatórios para o vestibular (Melo-Silva, Lassance, & Soares, 2004). Para as autoras, o serviço de OP destinado à comunidade continua sendo desenvolvido, frequentemente, em clínicas-escola dos cursos de Psicologia. Ressalta-se, ainda, que essas práticas carecem de estudos avaliativos sobre a natureza do trabalho, os instrumentos utilizados e a prática instituída (Baptista, 1984; Noronha et al., 2006).

Há um número expressivo de publicações sobre as intervenções no campo da OP, principalmente em periódicos norte-americanos (Melo-Silva, 2000). No Brasil, a produção científica sobre esse tema não é tão grande, mas nota-se um crescimento. Além disso, uma pequena parte dela se refere à avaliação e validação dos programas de OP. Acrescenta-se, ainda, que os trabalhos que avaliam intervenções em OP geralmente fazem caracterização da clientela (Moura & Menezes, 2004; Santos & Melo-Silva, 2000; Souza & Lassance, 2007) e/ou analisam a eficácia

da intervenção por meio da mensuração de diferentes variáveis, tais como maturidade, indecisão, identidade vocacional, interesses (Faria & Taveira, 2006; Lassance, 2005; Lassance, Bardagi, & Teixeira, 2009; Melo-Silva, 2000; Melo-Silva, Oliveira, & Coelho, 2002; Moura, Sampaio, Gemelli, Rodrigues, & Menezes, 2005; Moura & Silveira, 2002).

Um dos exemplos de trabalho que visa à caracterização da clientela em OP é o estudo de Santos e Melo-Silva (2000) que descreveram as características de 68 clientes que utilizaram o Serviço de OP no Centro de Psicologia Aplicada (CPA) da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto (FFCLRP) no ano de 1994. A análise focalizou as variáveis faixa etária, sexo, naturalidade, região de moradia na cidade, grau de instrução, tipo de escola (pública ou privada), constituição familiar e renda familiar. Mediante análise documental dos registros das triagens, detectou-se que a clientela era em sua maioria feminina (61,8%), possuía idade entre 16 e 18 anos (64,7%), cursava o 3o ano do ensino médio (36,8%) em escolas públicas (48,5%) e residia na cidade onde o serviço se localiza (88%). Encontraram, também, 1,5% de indivíduos com ensino superior completo e 2,9% com ensino superior incompleto.

Souza e Lassance (2007) investigaram o perfil da clientela do Centro de Avaliação Psicológica, Seleção e Orientação Profissional (CAP-SOP) da UFRGS entre os anos de 2001 a 2004. Analisaram 1058 fichas de inscrição no que diz respeito ao sexo, à idade, à escolaridade, à atividade remunerada, ao tipo de encaminhamento e de atendimento. Os resultados revelaram uma população na sua maioria feminina, apesar do aumento de homens inscritos no ano de 2004. Ao associar sexo e ano de inscrição, localizaram associações significativas entre o ano de 2001 e inscritos do sexo feminino, e o ano de 2004 e inscritos do sexo masculino. A média de idade foi de 19 anos. A maioria tinha ensino médio concluído ou estava em vias de conclusão.

Moura e Menezes (2004) investigaram indivíduos em situação de re-escolha profissional inscritos no programa de OP da Clínica Psicológica da Universidade Estadual de Londrina (UEL). Foram realizadas entrevistas individuais com 21 sujeitos. A maioria deles tinha idade entre 18 a 22 anos (42,8%), era do sexo feminino (66,6%) e em situação de trabalho (66,6%). Segundo as autoras, a amostra ( $n = 21$ ) pode ser dividida em quatro grupos: o primeiro, com 38% dos sujeitos da amostra, os que estão cursando e pretende concluir o curso, mas apresenta dúvida quanto a exercer a profissão; o segundo, com 28,6% dos indivíduos, representa os que estavam cursando com dúvidas em concluir ou não o curso; o terceiro com 19%, da amostra os que concluíram o curso e estavam com dúvida em seguir

a profissão ou fazer outra escolha; e, por último, o grupo com 14,3% dos sujeitos da amostra, os que desistiram do curso superior e desejavam iniciar outro curso.

Para ilustrar o conjunto de trabalhos que analisam a eficácia das intervenções em OP, selecionou-se o texto de Lassance et al. (2009). Avaliaram-se 176 adolescentes que participaram do serviço entre 2005 e 2007, considerando o impacto da indecisão, exploração vocacional e maturidade de carreira. Os autores encontraram uma diminuição significativa pós-orientação da indecisão e um aumento nos níveis de maturidade e exploração vocacional.

Apesar de os estudos revelarem um valor positivo do serviço de OP, observa-se uma escassez de investigações que examinam a eficácia das intervenções em OP. Alguns autores, como Fouad (1994), salientam a importância da realização de pesquisas com natureza avaliadora, que visem o aprimoramento do atendimento de OP disponibilizado. De acordo com French, Hiebert e Bezanon (1994), verifica-se, também, uma carência de conhecimentos sobre o efeito dos programas de auxílio às pessoas nas questões relativas à carreira profissional, bem como sobre o impacto que os programas de OP causam, em longo prazo, nas pessoas que o realizaram.

Almeida e Melo-Silva (2006) realizaram um estudo com caráter de avaliação em longo prazo por meio da visão dos ex-usuários. O objetivo das autoras foi avaliar a eficácia de um serviço de OP de uma clínica escola por um período de sete anos de funcionamento. Com a colaboração de ex-usuários, foram consideradas três dimensões do modelo de French et al. (1994): *inputs*, processos e *outputs*. O instrumento foi um questionário enviado pelo correio. Obteve-se retorno de 104 dos questionários dos 466 ex-usuários. Os resultados evidenciaram que a OP contribuiu para os mesmos, que passaram a entendê-la como um processo de autoconhecimento e amadurecimento. As autoras enfatizaram, ainda, a importância da realização de estudos longitudinais e a necessidade de se avaliar a prática da orientação não apenas ao término dela, mas também após algum tempo de sua conclusão.

Uma vez constatado o papel fundamental que os serviços escola de Psicologia desempenham na oferta de atendimento psicológico para a comunidade e a necessidade de avaliá-los, pois a literatura científica sobre o tema ainda apresenta insuficiências quantitativas e qualitativas, delineou-se a presente pesquisa que teve como objetivo geral analisar o programa de OP do Centro de Psicologia Aplicada da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF) mediante o ponto de vista de seus ex-usuários. Especificamente, os objetivos foram de efetuar uma caracterização demográfica dos ex-usuários do serviço de OP e avaliar o nível de satisfação desses ex-usuários em

relação ao serviço de OP que participaram. Considera-se que uma das principais contribuições desta investigação que, de certo modo, diferencia-a das demais é a proposição de uma escala (ver Método) que permite avaliar três dimensões da satisfação com uma OP: (a) satisfação com o processo; (b) satisfação com as condições do serviço; e (c) satisfação total, que abrange as duas anteriores.

## Método

### Programa de OP do CPA da Universidade Federal de Juiz de Fora

O projeto de OP do CPA da Universidade Federal de Juiz de Fora, objeto da presente pesquisa, é realizado desde 2000, em grupos com, no mínimo, cinco e, no máximo, 12 pessoas, em 10 encontros de duas horas aproximadamente. Os grupos são conduzidos por estagiários, que são supervisionados por profissionais especializados.

Antes de iniciar o processo de orientação, geralmente, o jovem que chega ao CPA passa por uma entrevista inicial juntamente com um responsável. Essa entrevista é conhecida como triagem e é utilizada como ferramenta para fornecer esclarecimentos sobre o trabalho, estabelecer um contrato verbal, obter um conhecimento inicial do indivíduo das suas expectativas, além de realizar um cadastro. Após, o jovem, possuindo disponibilidade para o trabalho e estando ciente do mesmo, é inserido em um grupo de OP.

Em relação às práticas em OP, um estudo das autoras Melo-Silva, Bonfim, Esborgeo e Soares (2003), relatou que, embora o referencial teórico mude, os eixos temáticos na prática em OP são basicamente: autoconhecimento ou percepção de si mesmo; escolha; informações sobre as profissões ou percepção da realidade; e mundo do trabalho. Almeida e Melo-Silva (2006), numa avaliação do seu processo de intervenção em OP, declaram que ele se baseia em seis eixos temáticos: autoconhecimento, escolha, estudos, vestibular, mundo do trabalho, informação sobre as carreiras e formas de acesso aos cursos/ universidades. Isso ocorre, também, no serviço de OP aqui analisado.

Nos dez encontros do serviço de OP do CPA, são trabalhadas temáticas que podem ser agrupadas em quatro grandes módulos: (a) o autoconhecimento, geralmente trabalhados nos cinco primeiros encontros; (b) as influências, abrangendo, dentre outros temas, as expectativas; (c) as informações, incluindo o conhecimento sobre mercado de trabalho, profissões etc.; e (d) a tomada de decisão. Utiliza-se uma série de dinâmicas, técnicas e estratégias que visam identificar de forma clara as habilidades, interesses, gostos e expectativas dos participantes, aliando-as à busca ativa de informações sobre as profissões.

Ao fim do processo, pode-se afirmar que praticamente todos os orientandos chegam a uma conclusão de qual carreira almejam. Quando isso não ocorre, pelo menos, diminui-se o leque de opções consideradas. Considera-se, ainda, que, se mesmo ao término do trabalho, os participantes não tenham uma definição ou limitação quanto à profissão, mas se sintam mais seguros e preparados para a escolha profissional, o processo teve êxito.

## Participantes

Inicialmente, foram considerados os prontuários de todos os participantes do Programa de OP do CPA da UFJF no período de 2000 a 2005, totalizando 140 ex-usuários. Obteve-se êxito no contato telefônico e na concordância com a participação com 66 (47,14%) pessoas. É importante destacar que todos os ex-usuários que contatados por telefone concordaram em participar da pesquisa. A Tabela 1 descreve a distribuição em números dos ex-usuários ao longo dos anos.

Mesmo com a ausência de alguns dados, a mudança de endereço e/ou telefone dos ex-usuários e o fato de alguns não poderem participar da pesquisa devido a viagens, foi possível obter uma amostra de 47,14% ( $n = 66$ ) da população atendida pelo serviço de OP do CPA da UFJF no período predeterminado. Dessa forma, a coleta via telefone, apesar de não inserir o universo inteiro, mostrou-se muito mais efetiva do que, por exemplo, o uso de questionários enviados por correio que geralmente têm um retorno ainda menor. Almeida e Melo-Silva (2006), ao utilizarem essa estratégia, obtiveram um retorno de 22,31%.

Destaca-se que o período especificado foi escolhido devido ao início do projeto de OP no CPA ter ocorrido em 2000 e por considerar um tempo mínimo de quatro anos pós-participação no Programa. Considera-se que esse tempo é suficiente para os participantes já terem delimitado mais claramente e, até mesmo, estarem em estágios avançados do processo de escolha profissional (p.ex. ter concluído ou estar prestes de concluir um curso superior).

Tabela 1  
*Distribuição do número de ex-usuários ao longo dos anos*

Ano	Ex-usuários participantes ( $n = 66$ )	Ex-usuários total ( $n = 140$ )
2000	3	6
2001	13	23
2002	21	49
2003	13	32
2004	11	19
2005	5	11
Total:	66	140

## Instrumentos

Foram utilizados dois instrumentos: o primeiro diz respeito a um roteiro para análise de prontuários que continha basicamente itens para caracterização dos ex-usuários. O segundo instrumento consiste em um roteiro para entrevista telefônica. Este material permitiu averiguar a avaliação dos ex-usuários em relação ao programa de OP, a situação educacional e ocupacional atual e nível econômico. Essa última variável foi baseada no Critério Brasil de Classificação Econômica (Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa [ABEP], 2008).

Para mensurar a satisfação dos participantes quanto ao serviço de OP do CPA, o roteiro de entrevista incorporou uma escala com 12 itens com 11 pontos de resposta que variam entre zero e dez. Considerou-se que respostas próximas a zero – nível mais baixo – denotam insatisfação e, evidentemente, aquelas que se aproximam de dez evidenciam satisfação. Sendo assim, cada ex-usuário entrevistado tinha que avaliar cada um os itens propostos sugerindo um valor/nota nesse intervalo.

A escala de satisfação com a OP foi pontuada considerando duas dimensões – (a) satisfação com o Processo de OP e (b) satisfação com as Condições Oferecidas pelo Serviço de OP – e um escore total que, evidentemente, é resultante de todos os itens da medida e, portanto, abrange as duas dimensões. Ressalta-se que elas foram criadas com base na proposta de Almeida e Melo-Silva (2006). A primeira é composta por cinco itens que avaliam o funcionamento, a dinâmica e a eficácia do trabalho. Ela incluiu os itens: o quanto a OP contribuiu para escolha profissional, o quanto se sentia preparado para esta escolha ao término da OP, a interação do grupo que participou, a própria participação no grupo, e se recomendaria o processo de OP. A segunda dimensão diz respeito à Satisfação com as Condições Oferecidas pelo Serviço de OP, incluindo os itens como avaliação do local, tempo de duração dos encontros, espaço utilizados (salas), número de encontros, triagem, recursos utilizados e preparação dos profissionais condutores do grupo.

Para as três medidas – Satisfação com o Processo de OP, Satisfação com as Condições Oferecidas pelo Serviço de OP e escore total –, calcularam-se as médias dos itens que as compõem. Ressalta-se que a escala não possui evidências de validade, uma vez que foi a primeira vez que foi empregada. Não obstante, há que se mencionar que obteve-se um alfa de *Cronbach* igual a 0,782, denotando consistência interna satisfatória.

## Procedimento

Após os cuidados éticos necessários (p.ex. aprovação por um Comitê de Ética e obtenção do Termo de

Consentimento Livre e Esclarecido), foi efetuada, inicialmente, uma análise de prontuários dos ex-usuários. Esse procedimento permitiu estimar mais precisamente a população e obter as informações necessárias para o segundo momento da coleta de dados, isto é, a entrevista por telefone.

Ao efetuar o contato telefônico com os participantes-alvo, foi esclarecido inicialmente o objetivo da pesquisa e obtido um consentimento livre e esclarecido oral. Após a confirmação por parte dos ex-usuários de sua disponibilidade para participação foi iniciada a entrevista de acordo com o roteiro especificado. Não houve controle de tempo para sua administração, sendo que a duração média dessa coleta de dados foi de aproximadamente 15 minutos. Ao fim da entrevista, foi solicitado aos participantes um endereço eletrônico para o qual foi enviada uma versão do termo de consentimento livre e esclarecido.

Os dados coletados, tanto dos prontuários quanto nas entrevistas, foram tratados, principalmente, de forma quantitativa. Com base na escala criada para avaliação do serviço e nos dados demográficos dos participantes, foram usadas provas descritivas (porcentagem, média e desvio padrão) e inferenciais com nível de significância de 0,05 por omissão. Além disso, efetuou-se análise de conteúdo (Bardin, 1977) das respostas referentes às justificativas apresentadas para avaliação negativa em itens da escala de satisfação com a OP.

## Resultados

Quanto às características demográficas da população de ex-usuários, destaca-se que a idade em anos na época da OP variou entre 15 e 23 com média de 17,55 (DP = 1,378), havendo prevalência do sexo feminino ( $\chi^2_o = 11,429$ ; gl = 1;  $p < 0,01$ ) e de orientandos que cursavam o terceiro ano do ensino médio ( $\chi^2_o = 38,903$ ; gl = 3;  $p < 0,01$ ). No caso da amostra, ou seja, dos ex-usuários participantes (N = 66), foi obtida uma caracterização demográfica semelhante à da população de ex-usuários. A idade em anos dos mesmos na época da OP variou entre 15 e 22, com média de 17,42 (DP = 1,415). Prevaleceu, também, o sexo feminino ( $\chi^2_o = 11,879$ ; gl = 1;  $p < 0,01$ ) e orientandos que cursavam o terceiro ano do ensino médio ( $\chi^2_o = 13,820$ ; gl = 3;  $p < 0,01$ ).

A idade atual, ou seja, no momento da coleta de dados, dos ex-usuários participantes variou entre 20 e 28 anos, com média de 24,44 (DP = 2,032). Quanto à escolaridade atual, prevaleceu o ensino superior completo ( $\chi^2_o = 13,091$ ; gl = 2;  $p < 0,01$ ). Predominaram as classes econômicas A2 e B1 ( $\chi^2_o = 55,273$ ; gl = 5;  $p < 0,01$ ) segundo o Critério Brasil de Classificação Econômica (ABEP, 2008). A Tabela 2 apresenta os resultados relativos à



caracterização demográfica dos participantes, divididos em ex-usuários participantes da amostra ( $n = 66$ ) e ex-usuários total, ou seja, a população ( $n = 140$ ).

Como expresso anteriormente, ao analisar a avaliação dos participantes quanto aos itens de satisfação com o

serviço, três dimensões foram utilizadas: Satisfação com o Processo de OP; Satisfação com as Condições de OP e Satisfação Total (soma das duas outras dimensões). A Tabela 3 demonstra os valores obtidos para essas dimensões e para os itens que as compõem.

Tabela 2  
Características demográficas dos Participantes

Variáveis	Ex-usuários participantes ( $n = 61$ )		Ex-usuários total ( $n = 140$ )		
	$n$	%	$n$	%	
Sexo	Feminino	47	71,2	90	64,3
	Masculino	19	28,8	50	35,7
Escolaridade quando participou da OP*	1º ano Ensino Médio	4	6,6	8	5,7
	2º ano Ensino Médio	15	24,6	25	17,9
	3º ano Ensino Médio	24	39,3	56	40,0
	Ensino Médio Completo	18	29,5	35	25,0
Escolaridade atual**	Ensino Superior Incompleto (em curso)	22	33,3	-	-
	Ensino Superior Completo (graduação)	34	51,5	-	-
	Ensino Superior Completo (pós-graduação)	10	15,2	-	-
Nível socioeconômico***	Classe A1	2	3,0	-	-
	Classe A2	24	36,4	-	-
	Classe B1	25	37,9	-	-
	Classe B2	11	16,7	-	-
	Classe C1	2	3,0	-	-
	Classe C2	2	3,0	-	-

\*Como este dado estava ausente em alguns prontuários, a amostra foi igual a 61 e a população foi de 124 ex-usuários.

\*\*Trata-se da escolaridade que os ex-usuários possuíam no dia da entrevista.

Portanto, esses resultados são referentes aos ex-usuários participantes/amostra.

\*\*\*Resultado obtido a partir da entrevista e, evidentemente, não disponível para os ex-usuários não participantes.

Baseou-se no Critério Brasil de Classificação Econômica (2008).

Verificou-se que os ex-usuários entrevistados ficaram mais satisfeitos com as condições do que com o processo de OP desenvolvido ( $Z_o = -5,795$ ;  $p < 0,01$ ). Ressalta-se que a média de satisfação com as condições foi 9,0 (DP = 0,88) e a com o processo foi 8,1 (DP = 1,31).

Foi possível perceber que, dos entrevistados ( $n = 66$ ), oito indicaram valores menores que cinco em mais de um item da escala. Ao serem indagados sobre a insatisfação relatada, todos os oito ex-usuários informaram que ela era decorrente do fato de, ao final da OP, não terem uma ‘resposta fechada’ sobre qual profissão seguir, ficando ainda com dúvidas quanto à escolha. Alguns deles ponderaram, também, que o número de encontros foi insuficiente e os participantes do grupo não interagiram o quanto achavam necessário para o processo.

Ao comparar os níveis de satisfação com as variáveis demográficas, observou-se, inicialmente, que, em relação ao sexo, não houve diferença significativa quanto à satisfação com as condições ( $U_o = 336,000$ ;  $Z_o = -1,572$

$p = 0,116$ ), com o processo ( $U_o = 376,500$ ;  $Z_o = -0,995$   $p = 0,320$ ) e satisfação total ( $U_o = 388,500$ ;  $Z_o = -0,822$   $p = 0,411$ ). Não foram obtidas correlações significantes entre idade quando participou do processo de OP e o nível de satisfação com as condições ( $r_s = -0,15$ ;  $p = 0,906$ ), bem como entre a primeira variável e a satisfação com o processo ( $r_s = 0,002$ ;  $p = 0,987$ ) e a satisfação total ( $r_s = 0,050$ ;  $p = 0,688$ ). No caso da idade atual, os resultados foram semelhantes aos descritos na frase anterior, isto é, não se constataram correlações significantes com satisfação com as condições ( $r_s = 0,024$ ;  $p = 0,847$ ), com o processo ( $r_s = 0,027$ ;  $p = 0,832$ ) e total ( $r_s = 0,069$ ;  $p = 0,584$ ).

Ao considerar a escolaridade quando participou do processo de OP e os níveis de satisfação, não foram encontradas associações significantes: satisfação com as condições ( $\chi^2_o = 4,098$ ; gl = 3;  $p = 0,251$ ); satisfação com o processo ( $\chi^2_o = 1,054$ ; gl = 3;  $p = 0,788$ ); e satisfação total ( $\chi^2_o = 0,417$ ; gl = 3;  $p = 0,937$ ). Entretanto, obtiveram-se diferenças

significantes ao associar essas variáveis com a escolaridade atual dos entrevistados. Isso ocorreu, mais especificamente, nos casos da satisfação com as condições ( $\chi^2_o = 6,075$ ;  $gl = 2$ ;  $p < 0,05$ ) e da satisfação total ( $\chi^2_o = 8,803$   $gl = 2$ ;  $p < 0,05$ ), sendo que os participantes com pós-graduação estão mais satisfeitos do que os níveis educacionais inferiores. Em relação ao nível de satisfação com as condições os entrevistados com pós-graduação obtiveram uma média de 9,47 (DP = 0,81) e com a satisfação total esse escore foi 9,09 (DP = 0,84). O nível de satisfação com o processo não apresentou diferença significativa entre os níveis de escolaridade atual ( $\chi^2_o = 2,420$ ;  $gl = 2$ ;  $p = 0,298$ ).

Quanto à classificação econômica atual, não foram encontradas diferenças entre os participantes para as três medidas de satisfação: condições ( $\chi^2_o = 4,030$ ;  $gl = 5$ ;  $p = 0,545$ ), processo ( $\chi^2_o = 6,141$ ;  $gl = 5$ ;  $p = 0,293$ ) e total ( $\chi^2_o = 2,539$ ;  $gl = 5$ ;  $p = 0,771$ ). Ao associar o ano que o entrevistado participou do processo de OP com os níveis de satisfação, não foram, também, obtidas diferenças

significantes tanto para as dimensões (Satisfação com as condições:  $\chi^2_o = 7,158$ ;  $gl = 5$ ;  $p = 0,209$ . Satisfação com o processo:  $\chi^2_o = 1,653$ ;  $gl = 5$ ;  $p = 0,895$ ) quanto para o total ( $\chi^2_o = 4,850$ ;  $gl = 5$ ;  $p = 0,435$ ).

### Discussão

Inicialmente, para refletir sobre os resultados obtidos, há que se reiterar a importância da OP no desenvolvimento de carreira (Bock, 2002; Sparta et al., 2006), bem como destacar o papel fundamental que os serviços escola têm no atendimento de um seguimento bastante expressivo da população (Melo-Silva et al., 2004) e a necessidade que eles sejam avaliados (Baptista, 1984; Noronha et al., 2006). Para que essa avaliação ocorra, é indispensável contar com prontuários devidamente organizados e com informações completas. Essa foi a primeira dificuldade encontrada na presente pesquisa e, conseqüentemente, constitui uma limitação da mesma.

Tabela 3

*Satisfação de ex-usuários de um Serviço Escola de Psicologia com o Serviço de Orientação Profissional*

Dimensões	Mínimo	Máximo	Média	DP	
Satisfação com o processo de OP desenvolvido	O quanto a OP contribuiu para a escolha profissional	0	10	7,27	2,30
	A interação do grupo que participou	3	10	8,66	1,47
	A sua participação no grupo	5	10	8,32	1,24
	O quanto se sentia preparado para a escolha profissional no término da OP	0	10	7,34	2,19
	Recomendaria para uma pessoa querida o processo de OP do CPA	0	10	8,90	2,07
	Total	3,80	9,80	8,103	1,31
Satisfação com as condições oferecidas pelo serviço de OP	Local dos encontros	6	10	9,22	1,14
	Espaço utilizado nos encontros (salas)	5	10	8,92	1,30
	Tempo de duração dos encontros	6	10	9,06	1,22
	Número total de encontros (10 sessões)	2	10	8,66	1,70
	Entrevista inicial (triagem)*	5	10	9,13	1,21
	Recursos (técnicas) utilizadas	6	10	8,98	1,27
	Preparação dos profissionais condutores do grupo	0	10	9,13	1,51
Total	6,57	10	9,008	0,88	
Total de satisfação OP	5,50	9,92	8,46	1,00	

\*n = 51; 15 participantes não avaliaram a atividade por não terem passado por ela.

Os resultados referentes à caracterização demográfica corroboram aos encontrados por Moura e Menezes (2004), Santos e Melo-Silva (2000) e Souza e Lassance (2007), isto é, o predomínio do sexo feminino e de adolescentes que estavam prestes a concluir o ensino médio quando passaram pela OP. Em relação à idade dos usuários no momento da orientação, a média obtida também se aproxima das que foram obtidas por Santos e Melo-Silva (2000) e Souza e Lassance (2007).

Considera-se que os serviços de OP vêm adquirindo uma presença de faixas etárias mais abrangentes de participantes, acrescentando sujeitos mais novos com 15 e 16 anos. Na amostra da presente pesquisa foi observado a presença de ex-usuários que tinham essa idade na época que participaram da OP. Uma razão para isso pode ser decorrente das características atuais do vestibular que adota, por exemplo, um sistema seriado de acesso à educação superior. Esse tipo de processo seletivo faz com que os alunos comecem a pensar mais cedo na escolha de uma profissão. Assim, algo que ocorria somente no ano final do ensino médio agora já se inicia nos primeiros anos. Schlichting, Soares e Bianchetti (2004), num estudo sobre o vestibular seriado no estado catarinense, refletem sobre esse sistema de seleção. Segundo os autores, no contexto de intervenção na educação, o vestibular seriado pode ser visto como uma estratégia para o ensino público e um instrumento de inserção social.

Em relação à escala de avaliação utilizada, cabe ressaltar que, apesar de sucinta e condizente com o método de coleta de dados, não apresenta pontos de corte quanto à satisfação negativa ou positiva e evidências de validade mais amplas. No entanto, considerou-se que o valor superior a sete seja uma avaliação mais positiva. Dessa forma, quanto à avaliação de satisfação total da OP, que obteve como média 8,46 (DP = 1,00), pode se considerar que a maioria dos entrevistados ficou satisfeita com o serviço de OP. Assim, de modo geral, a OP do CPA alcançou uma avaliação positiva, tendo contribuído, na sua totalidade aos ex-usuários.

Ainda que, de modo geral, os participantes tenham avaliado positivamente o serviço, a menor satisfação com o processo e, conseqüentemente, a maior satisfação com as condições ofertadas pode denotar déficits do serviço. Há que se lembrar que a satisfação com as condições abrange o local, o espaço, o tempo, o número de encontros, os recursos utilizados e a preparação dos profissionais. Sem dúvida, trata-se de uma dimensão importante; entretanto, não mais que a satisfação com o processo.

É fundamental destacar também que entre os itens que caracterizam a dimensão satisfação com o processo, os que se referem a contribuição da OP para escolha

profissional e a preparação para escolha ao término da orientação, itens considerados muito importantes, obtiveram as médias mais baixas na avaliação, respectivamente, 7,27 e 7,34. Observa-se, ainda, que ambos os itens não questionam se o indivíduo ao terminar a OP havia decidido sua opção profissional, porém, este questionamento não foi considerado objetivo da avaliação da pesquisa. Com base nas dimensões, a finalidade era avaliar a satisfação com o serviço através dos indivíduos que o vivenciaram.

Como hipóteses explicativas para a melhor avaliação das condições do que do processo, mencionam-se, novamente, as justificativas que asseveraram insatisfação com o processo por ele não ser conclusivo em relação à definição de uma profissão. Isso pode ser reflexo da escassez de métodos eficazes que auxiliem no esclarecimento para os participantes quanto aos objetivos do processo de OP, principalmente do que se refere à escolha como responsabilidade do indivíduo e que a OP é um serviço de auxílio a esse processo. Almeida e Melo-Silva (2006) identificaram que os ex-usuários de OP que avaliam melhor a contribuição deste serviço são os que passaram a entendê-lo como um processo de autoconhecimento e amadurecimento, como auxílio na reflexão sobre as influências, possibilidades de escolha e na tomada de decisão. Assim, é prudente considerar que, talvez, o serviço de OP aqui analisado esteja falhando na comunicação dos seus objetivos nas etapas iniciais, desde a triagem até os primeiros encontros.

Sugere-se, também, que podem ter ocorrido falhas no serviço de OP avaliado no que compete à tomada de decisão, ou seja, à escolha de uma profissão por parte do indivíduo, considerada etapa importante dentro da dinâmica de trabalho de uma OP. Para Sparta et al. (2006), esse momento é tido como questão ética, uma vez que o orientando se faz sujeito de sua escolha. Os autores ressaltam a importância da tomada de decisão por parte do indivíduo – dimensão individual –, mas asseveram, também, que o serviço de OP deve auxiliar na aprendizagem de escolha.

Desse modo, o serviço de OP avaliado pode não ter adotado métodos eficazes para auxiliar os orientandos tanto em relação à tomada de decisão quanto no que diz respeito ao esclarecimento do funcionamento do processo de OP. Contudo, essas hipóteses devem ser interpretadas com cautela para que não desqualifiquem o trabalho realizado pela instituição, que, segundo os ex-usuários, é possuidor de alta qualidade. É preciso, ainda, que sejam testadas em outras pesquisas.

O fato de os participantes com maior escolaridade, isto é, com pós-graduação, terem avaliado mais positivamente as condições e a OP como um todo, pode ser decorrente do próprio sucesso que estão obtendo no campo



profissional. Alguns autores propõem uma correlação entre grau de escolaridade e satisfação com a sua escolha profissional, e, como consequência, com serviço em geral da OP oferecido. Neiva (2003), por exemplo, constatou, em seu estudo, associações positivas entre maturidade vocacional e escolaridade. Dessa forma, há evidências de que experiências de êxito profissional, engajamento na profissão escolhida, satisfação com a escolha e satisfação com o serviço de OP são variáveis que se associam de forma circular. Essa hipótese deve, também, ser objeto de futuras investigações.

### Considerações finais

Os resultados obtidos no presente trabalho denotam o papel fundamental que a orientação profissional pode ter no desenvolvimento de carreiras e sinalizam a necessidade de avaliação desse tipo de serviço, especialmente no que se refere à tomada de decisão e ao esclarecimento dos objetivos do processo para os usuários. Há que se destacar que, apesar de esclarecedores, os resultados, como limitação, apresentam informações de uma amostra específica de ex-usuários de um programa de OP de um serviço escola de Psicologia vinculado a um curso de graduação. Porém, as características observadas na amostra e no

serviço de OP pesquisado refletem significativamente um conjunto de variáveis e pressupostos teóricos pertinentes a essa prática em diferentes locais (cidades, estados, instituições etc.) e em distintos contextos (clínicas-escolas, clínicas privadas, serviços comunitários etc.). Dessa forma, a dinâmica da OP pesquisada (forma de trabalho, materiais, abordagem etc.) e, consequentemente, seus resultados (clientela, eficácia etc.) são semelhantes ao contexto geral desse tipo de serviço.

Recomenda-se que o processo de OP desse serviço escola e de outros tantos que existem no Brasil sejam alvo de avaliação continuada. No caso específico da instituição aqui analisada, é recomendável continuar com as amostras pós 2005 e, mais adiante, fazer mais uma avaliação de seguimento com os mesmos participantes da presente pesquisa.

Ressalta-se que avaliar um serviço de OP pode agregar mais eficácia ao trabalho desenvolvido (Fouad, 1994), por permitir identificar limitações e potencialidades dessa prática profissional e, como consequência, planejar e implantar mudanças. Destaca-se, também, a importância de que, ao realizar investigações que avaliam uma OP, sejam coletados dados a partir de outras fontes (French et al., 1994), como familiares de ex-usuários e ex-estagiários do serviço.

### Referências

- Abade, F. L. (2005). Orientação profissional no Brasil: Uma revisão histórica da produção científica. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 6(1), 15-24.
- Almeida, F. H., & Melo-Silva, L. L. (2006). Avaliação de um serviço de orientação profissional: A perspectiva de ex-usuários. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 7(2), 81-102.
- Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa. (2008). *Crítério Brasil de Classificação Econômica*. Recuperado em 13 de outubro de 2009, de <http://www.abep.org/novo/CMS/Utils/FileGenerate.ashx?id=22>
- Baptista, M. T. D. S. (1984). *Um estudo do significado da informação profissional no currículo do 2º grau*. Dissertação de Mestrado não publicada, Universidade de São Paulo, São Paulo.
- Bardin, L. (1977). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Bock, S. D. (2002). *Orientação profissional: A abordagem sócio-histórica*. São Paulo: Cortez.
- Bohoslavsky, R. (1996). *Orientação vocacional: A estratégia clínica* (J. M. V. Bojart & W. M. A. Penteado, Trans.). São Paulo: Martins Fontes. (Original publicado em 1977).
- Campos, R. F. (2005). A abordagem centrada na pessoa na história da psicologia no Brasil: Da psicoterapia à educação, ampliando a clínica. *Psicologia da Educação*, (21), 11-31.
- Carvalho, M. M. M. J. (1995). *Orientação Profissional em grupo: Teoria e técnica*. Campinas, SP: Editorial Psy.
- Faria, L., & Taveira, M. C. (2006). Avaliação da exploração e da indecisão de jovens no contexto da consulta psicológica vocacional: Um estudo de eficácia da intervenção. In C. Machado (Coord.), *Avaliação psicológica: formas e contextos: actas da Conferência Internacional Avaliação Psicológica, 11, Braga, Portugal, 2006*. Braga: Psiquilíbrios, 2006. Recuperado em 19 outubro 2009, de <http://hdl.handle.net/1822/7444>
- French, F., Hiebert, B., & Bezanon, L. (1994). Introduction: An emerging model for changing times. *Canadian Journal of Counselling*, 28, 261-269.
- Fouad, N. A. (1994). Annual review 1991-1993: Vocational choice, decision making, assessment, and intervention. *Journal of Vocational Behavior*, 45, 125-176.

- Lassance, M. C. P. (2005). Adultos com dificuldades de ajustamento ao trabalho: Ampliando o enquadre da orientação vocacional de abordagem evolutiva. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 6(1), 41-51.
- Lassance, M. C. P., Bardagi, M. P., & Teixeira, M. A. P. (2009). Avaliação de uma intervenção cognitivo-evolutiva em orientação profissional com um grupo de adolescentes brasileiros. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 10(1), 23-32.
- Melo-Silva, L. L. (2000). *Intervenção em orientação vocacional/profissional: Avaliando resultados e processos*. Tese de Doutorado não publicada, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, SP.
- Melo-Silva, L. L., Lassance, M. C. P., & Soares, D. H. P. (2004). A orientação profissional no contexto da educação e trabalho. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 5(2), 31-52.
- Melo-Silva, L. L., Bonfim, T. A., Esbrogeio, M. C., & Soares, D. H. P. (2003). Um estudo preliminar sobre práticas em orientação profissional. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 4(1/2), 21-34.
- Melo-Silva, L. L., Oliveira, J. C., & Coelho, R. S. (2002). Avaliação da orientação profissional no desenvolvimento da maturidade na escolha da profissão. *Psic: Revista da Vetor Editora*, 3(2), 44-53.
- Moura, C. B., & Menezes, M. V. (2004). Mudando de opinião: Análise de um grupo de pessoas em condição de re-escolha profissional. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 5(1), 29-45.
- Moura, C. B., Sampaio, A. C. P., Gemelli, K. R., Rodrigues, L. D., & Menezes, M. V. (2005). Avaliação de um programa comportamental de orientação profissional para adolescentes. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 6(1), 25-40.
- Moura, C. B., & Silveira, J. M. (2002). Orientação profissional sob o enfoque da análise do comportamento: Avaliação de uma experiência. *Estudos de Psicologia*, 19(1), 5-14.
- Neiva, K. M. C. (2003). A maturidade para a escolha profissional: Uma comparação entre alunos do ensino médio. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 4(1-2), 97-103.
- Noronha, A. P. P., Andrade, R. G., Miguel, F. K., Nascimento, M. M., Nunes, M. F. O., Pacanaro, S. V., Ferruzzi, A. H., Sartori, F. A., Takahashi, L. T., & Cozza, H. F. P. (2006). Análise de teses e dissertações em orientação profissional. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 7(2), 1-10.
- Oliveira, M. C., Guimarães, V. F., & Coleta, M. F. D. (2006). Modelo desenvolvimentista de avaliação e orientação de carreira proposto por Donald Super. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 7(2), 11-18.
- Pimenta, S. G. (1981). *Orientação vocacional e decisão: Estudo crítico da situação no Brasil*. São Paulo: Loyola.
- Rogers, C. R. (1975). *Psicoterapia e relações humanas: Teoria e prática da terapia não diretiva*. Belo Horizonte: Interlivros.
- Santos, M. A., & Melo-Silva, L. L. (2000). Características psicossociais do usuário de um serviço de orientação profissional. *Psic: Revista da Vetor Editora*, 1, 62-71.
- Schlichting, A. M. S., Soares, D. H. P., & Bianchetti, L. (2004). Vestibular seriado: Análise de uma experiência em Santa Catarina. *Psicologia & Sociedade*, 16, 114-126.
- Souza, L. K., & Lassance, M. C. P. (2007). Análise do perfil da clientela de um serviço universitário de orientação profissional. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 8(2), 71-86.
- Sparta, M. (2003). O desenvolvimento da orientação profissional no Brasil. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 4(1/2), 1-11.
- Sparta, M., Bardagi, M. P., & Teixeira, M. A. P. (2006). Modelos e instrumentos de avaliação em orientação profissional: Perspectiva histórica e situação no Brasil. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 7(2), 19-32.
- Super, D. E. (1953). A theory of vocational development. *The American Psychologist*, 8, 185-190. Recuperado em 24 outubro 2009, de <http://psycnet.apa.org/journals/amp/8/5/185.pdf>

Recebido: 10/09/2010  
1ª Revisão: 17/01/211  
2ª Revisão: 03/03/2011  
Aceite final: 11/03/2011

Sobre os autores

**Adelaine Vianna Furtado** é Psicóloga. Aluna do Programa de Pós Graduação em Psicologia da Universidade Federal de Juiz de Fora, nível Mestrado. Interesse pela área de Desenvolvimento Humano e Orientação Profissional.

**Altemir José Gonçalves Barbosa** é Doutor em Psicologia pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas. Atualmente é Professor Adjunto do Departamento de Psicologia da Universidade Federal de Juiz de Fora. Desenvolve pesquisas, projetos de extensão e atividades de ensino com ênfase em Psicologia Escolar.