

2022



EXPERIÊNCIA DA IMPLANTAÇÃO DE UM SERVIÇO DE PSICOLOGIA NO ENSINO SUPERIOR E SUAS REPERCUSSÕES NA SAÚDE MENTAL DOS ESTUDANTES

Marcelo Franco e Souza, Centro Universitário Inta (UNINTA), francoesouza@yahoo.com.br
Leidiane Carvalho de Aguiar, Centro Universitário Inta (UNINTA), leidianepsi15@gmail.com
Maria Aparecida de Paulo Gomes, Centro Universitário Inta (UNINTA)- UNINTA,
apa_recidapg@hotmail.com
Eliza Angélica Rodrigues Ponte, Centro Universitário Inta (UNINTA),
prodiretoriaposelisa@uninta.edu.br
Silvia de Sousa Azevedo, Centro Universitário Inta (UNINTA), silviaazevedo@uninta.edu.br

Resumo.

O Núcleo de Apoio Psicológico ao Estudante do UNINTA (NAPSI) é um serviço que proporciona atendimento clínico psicológico gratuito aos estudantes do Centro Universitário INTA (UNINTA) e de outras faculdades do grupo Associação Igreja Adventista Missionária (AIAMIS), dedicado a questões emocionais, cognitivas e sociais que afetam a aprendizagem, a experiência acadêmica e a formação profissional. O serviço tem como propósito atender demandas clínicas de urgência, realizar plantão psicológico, atender crises emocionais urgentes, como risco de morte, situações de violência, problemas familiares, luto, transtornos mentais, pressões acadêmicas, entre outras. Diante disso, pretende-se contribuir com o compartilhamento de experiências e estudos na área de saúde mental no contexto da educação superior e ressaltar a importância do atendimento psicológico nas instituições de ensino superior como dispositivo que contribui para a melhoria da experiência do aluno e sua consequente permanência na universidade. Objetiva-se relatar a experiência de atuação de uma equipe de psicólogos no NAPSI, apresentando a sua implantação e relevância, por meio de atendimentos *on-line* em um contexto pandêmico; pontuar os aspectos referentes à saúde mental na universidade, bem como as repercussões do serviço do NAPSI para manter e dar suporte ao estudante no ensino superior. Trata-se de um trabalho de abordagem qualitativa do tipo relato de experiência, associado à pesquisa de opinião. Utilizou-se métodos de comunicação síncronos e assíncronos para os atendimentos; as sessões foram realizadas nos turnos manhã, tarde e noite, de segunda à quinta, e nos turnos manhã e tarde, às sextas-feiras. Após marcado o atendimento, compartilhava-se com o aluno um formulário eletrônico que funcionou como um Contrato Terapêutico, denominado Termo de Compromisso. Foi perceptível, durante os atendimentos, que, dado o contexto da pandemia, muitas demandas surgiam referentes a conflitos familiares e amorosos; à dificuldade de concentração e aprendizagem; à sobrecarga de atividades acadêmicas e domésticas; e a cansaços físico e mental. Outro fator que merece atenção é que muitos estudantes não possuíam um local adequado, em casa, para o atendimento, isto é, onde pudessem ficar sozinhos, com silêncio, ou se sentissem confortáveis para falar sobre suas queixas. Situação essa que influenciou não apenas no momento dos atendimentos, mas também nas questões associadas à dificuldade em acompanhar as aulas e em realizar provas de forma remota. Também é importante mencionar que, nesse período de atuação do NAPSI, foram atendidas demandas de urgência referentes à ideação suicida; na maioria desses casos, os alunos



afirmaram que não tinham outro meio de obter atendimento psicológico senão pelo NAPSI, o que aponta para a relevância do serviço na prevenção e promoção de saúde mental e na permanência do estudante na faculdade. Assim, o NAPSI foi importante e continua sendo, no sentido de promover saúde mental aos discentes, por meio da escuta e do apoio psicológico. Os resultados aqui apresentados foram colhidos no período entre março de 2020 – o início da Pandemia de COVID-19, quando começaram os atendimentos *on-line* – e abril de 2021. Contabilizou-se um total de 632 estudantes atendidos e mais de três mil sessões individuais, sendo a maioria alunos de graduação e uma grande parcela de alunos de pós-graduação. A partir da pesquisa de opinião com os estudantes atendidos no NAPSI, verificou-se que 61,6% afirmaram que o serviço contribuiu para a sua permanência na universidade. Dessa forma, é possível demonstrar a importância do serviço como suporte de promoção de saúde mental para os estudantes, com base em opiniões coletadas com os próprios estudantes atendidos. Existem, portanto, evidências sólidas de que esse tipo de dispositivo dentro do *campus* universitário contribui para a melhoria da experiência do aluno e sua consequente permanência na universidade.

Palavras-Chaves: Saúde Mental, Universitários, COVID-19, Evasão.

1.Introdução

O Núcleo de Apoio Psicológico (NAPSI) é um serviço de atendimento clínico psicológico gratuito oferecido aos estudantes do Centro Universitário INTA (UNINTA) e de outras faculdades do grupo Associação Igreja Adventista Missionária (AIAMIS), em Sobral (CE) e cidades vizinhas, dedicado a questões emocionais, cognitivas e sociais que afetam a aprendizagem, a experiência acadêmica e a formação profissional.

A implantação desse serviço de atendimento psicológico na universidade surgiu a partir da política de prevenção e promoção de saúde mental necessária aos discentes. A constatação da necessidade de acompanhamento psicológico no meio acadêmico foi percebida, primordialmente, em decorrência do aumento de estudantes com queixas psicológicas e dificuldades de aprendizagem.

Nesse contexto, o NAPSI apresenta-se como uma possibilidade de prevenção e/ou intervenção, de forma acessível. O serviço tem como propósito realizar plantão psicológico e atender crises emocionais urgentes, como risco de morte, situações de violência, problemas familiares, luto, transtornos mentais, pressões acadêmicas, entre outras.

Os atendimentos psicológicos presenciais tiveram início em fevereiro de 2020, quando houve momentos de acolhimento, triagem e atendimentos individuais, com a proposta de realizar uma psicoterapia breve. Conforme Braier (2008), a psicoterapia breve constitui uma metodologia interessante em espaços onde há grandes demandas de pacientes, pois tem, como característica, objetivos limitados, metas reduzidas e estrutura definida (início, meio e fim). Sua duração é acordada no princípio do processo terapêutico, visando atender as metas desejadas pelo paciente. Além disso, avalia a necessidade de encaminhamento a outros suportes de apoio ao paciente, como assistência social, uso de psicofármacos etc.

Em março de 2020, no entanto, os atendimentos presenciais do NAPSI foram interrompidos diante do contexto de pandemia de COVID-19. Fez-se necessário, assim, criar estratégias de atuação que levassem em consideração a necessidade de distanciamento social. Optou-se, então, por adotar o modelo de psicoterapia *on-line*.



Nesse sentido, o NAPSI atuou conjuntamente com a universidade, como um todo, para oferecer suporte à distância aos alunos nesse difícil período, contribuindo de maneira significativa para a manutenção, o engajamento e a aprendizagem dos estudantes e evitando o máximo possível a evasão.

2. Materiais e métodos

Trata-se de um trabalho de abordagem qualitativa do tipo relato de experiência. Esta metodologia foi escolhida porque a pesquisa qualitativa, explicada por Gerhardt e Silveira (2009), caracteriza-se pela objetivação do fenômeno, pela sua compreensão e explicação, buscando resultados mais fidedignos possíveis. Já o relato de experiência é uma descrição de vivência profissional; ele descreve de forma precisa determinada experiência, com a finalidade de contribuir para sua área de atuação (Universidade Federal de Juiz de Fora, 2017). Associado a essa abordagem, foi realizada uma pesquisa de opinião com os alunos atendidos pelo NAPSI, para saber suas percepções em relação ao serviço durante e após o período pandêmico, e como este influenciou em suas permanências na universidade.

Este trabalho apresenta, portanto, os desafios e as potencialidades de atendimentos psicológicos clínicos de forma remota, durante a pandemia de COVID-19, em um grupo de Instituições de Ensino Superior (IES) privadas, no estado do Ceará: Centro Universitário INTA (UNINTA), com polos nas cidades de Sobral e Itapipoca; Faculdade Alencarina (FAL), sediada em Sobral; e Faculdade Ieducare (FIED), localizada na cidade de Tianguá. A abrangência dessa pesquisa foi possível devido ao modelo *on-line* de atendimento, que rompe as barreiras de distância territorial entre as IES.

Para ter acesso aos atendimentos oferecidos pelo NAPSI, o critério era que o aluno estivesse regularmente matriculado em algum curso das instituições de ensino supracitadas. Apesar dos alunos atendidos residirem em diversas cidades do Ceará e de outros estados brasileiros, todos estavam vinculados a alguma das referidas instituições, tanto em cursos presenciais quanto em EaD.

Os atendimentos foram realizados por uma equipe composta de quatro psicólogas. As profissionais utilizaram métodos de comunicação síncronos e assíncronos para os atendimentos. As sessões foram realizadas nos turnos manhã, tarde e noite, de segunda à quinta-feira; e nos turnos manhã e tarde, às sextas-feiras.

Para tornar acessível o conhecimento sobre a existência do serviço, foi realizada ampla divulgação através de redes sociais oficiais das IES, bem como junto às coordenações de cursos e professores. Foi estabelecido ainda um fluxo para melhor organização e controle das solicitações de atendimento.

Inicialmente, as solicitações e os encaminhamentos eram realizados via *e-mail* do serviço, pelo qual os alunos informavam o nome e seu telefone para contato. O psicólogo gestor do serviço era o responsável pelo controle das solicitações de alunos via *e-mail* e de solicitações de coordenações e diretorias, para encaminhar posteriormente aos demais profissionais, conforme a demanda. Em seguida, as psicólogas entravam em contato pelo número de telefone informado, apresentando-se e verificando a disponibilidade de horários do aluno. Foi comum ocorrerem encaminhamentos internos entre as profissionais, em casos de incompatibilidade de horários disponíveis do aluno e o horário de expediente da profissional que havia entrado em contato.

Após marcar o atendimento, era compartilhado com o aluno um formulário eletrônico que funcionava como um Contrato Terapêutico, que se denominou Termo de Compromisso. O ideal era que os termos



do contrato fossem lidos e assinados conjuntamente. Entretanto, diante da situação de pandemia e da necessidade de distanciamento social, decidiu-se realizar adaptações. Dentre elas, criar um espaço, no próprio Termo de Compromisso, para o aluno informar seus dados pessoais e institucionais, concordar e declarar seu consentimento, após as informações. Ao finalizarem o formulário, os alunos recebiam, em seu *e-mail* pessoal, uma segunda via das informações contidas no formulário e suas respostas.

Nesse termo, foram elencados pontos referentes à assiduidade, frequência, atrasos e quantidade de atendimentos. Além disso, continha dicas de segurança e sigilo, para o momento do atendimento, como orientações de utilizar apenas o seu celular/*smartphone* pessoal; participar dos atendimentos somente em um local seguro, onde fosse possível se sentir à vontade para falar, sem ruídos e excesso de pessoas; e evitar realizar, no momento das sessões, outras atividades pessoais, domésticas ou acadêmicas.

Foram salientadas ainda, no referido termo, questões referentes à atuação ética e sigilosa dos profissionais, e aos possíveis usos e veiculação das informações colhidas em pesquisas e artigos científicos, prezando sempre por resguardar a identidade dos alunos. Vale ressaltar que o Termo de Compromisso formulado passou por diversas mudanças até sua versão final, partindo sempre de situações que foram identificadas como desafios, no decorrer dos atendimentos remotos.

Todo esse cuidado nos procedimentos visava manter a ética profissional, o sigilo, as boas práticas no manejo das informações e o cuidado com os estudantes, para que se sentissem próximos à instituição, proporcionando-lhes uma experiência de acolhimento máximo, em que seu bem-estar fosse o melhor possível, haja vista todos os problemas decorrentes da pandemia e fatores associados; e lhes desse um senso de rede de apoio, contribuindo para a sua permanência na universidade e manutenção da aprendizagem.

3. Resultados

Com o contexto de pandemia de COVID-19 e as sucessivas determinações de distanciamento e isolamento sociais decretadas pelo governo federal e pelos governos estaduais e municipais, houve mudanças na maneira como eram organizadas e efetuadas as atividades acadêmicas no país: os alunos passaram a realizá-las remotamente, por meio de diversas ferramentas de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs).

Considerando que, do ponto de vista psicológico, o isolamento social pode ter impactos na saúde mental, ou seja, pode potencializar humor rebaixado, irritabilidade, medo, raiva e insônia (Brooks *et al.*, 2000, *apud* Lima, 2020), e considerando a situação inédita de distanciamento e isolamento sociais de milhões de pessoas, o impacto da pandemia pode ser ainda maior para a saúde mental (Ornell *et al.*, 2020, *apud* Lima, 2020). Desse modo, constatamos que o apoio psicológico se configurou como extremamente necessário e urgente naquele período.

Foi perceptível durante os atendimentos que, dado o contexto da pandemia, muitas demandas surgiam referentes a conflitos familiares e amorosos; a dificuldades de concentração e aprendizagem; a sobrecargas de atividades acadêmicas e domésticas; a cansaços físicos e mentais; a necessidades de autoconhecimento; a dificuldades de manter vínculos afetivos com amigos devido ao distanciamento social necessário; e a sentimentos de medo, ansiedade e insegurança frente às incertezas quanto à subsistência financeira, à saúde, à vida e ao futuro profissional.

2022



Os acadêmicos demonstraram, com frequência, dificuldade em se adaptar ao modelo de aulas remotas, em estabelecer novas rotinas de estudo que conciliassem com o contexto doméstico e familiar. Muitas vezes não tinham espaços físicos, recursos tecnológicos e emocionais adequados para estudo em casa, situações que evidenciavam a complexidade social, cultural e econômica de então. Tais situações se refletiam durante os atendimentos, por exemplo, diante da dificuldade que alguns tinham de ter um local em casa onde se sentissem seguros e confortáveis para falar sobre o que os angustiava.

É interessante observar que, num primeiro momento, até o aluno/paciente se adaptar a este tipo de atendimento, ele tende a se portar na sessão como em qualquer outra conversa a distância. Exemplos: corta ou pinta as unhas enquanto fala; ou atende o celular, responde mensagens ou estabelece conversas com outra pessoa, simultaneamente. Por conta disso, é necessário orientá-lo para se preparar e preparar o ambiente para aproveitar melhor a sessão. Isto demanda uma adaptação que, para alguns, pode ser rápida e para outros, nem tanto. Essa adaptação não deve ser imposta. É preciso explicar ao aluno/paciente e ter paciência com seu ritmo e tempo para entender, aceitar e começar a colocar em prática as estratégias interventivas (Ceroni, 2017).

Ainda quanto à questão do ambiente virtual de atendimento, é importante frisar que houve casos em que o atendimento *on-line* foi uma via de trabalho potente quando a queixa principal era a dificuldade de socialização. Pacientes mais introvertidos identificaram, no atendimento remoto, uma forma mais confortável de falar sobre o que os angustiava, sob a justificativa de não estar sendo visto pelo profissional.

Na impossibilidade de ocupar o espaço destinado para atendimentos presenciais na instituição onde o NAPSÍ está sediado, fez-se importante refletir sobre outras formas de se fazer presente. Foi um desafio sustentar esse outro tipo de “presença”. Não se trata mais da presença física e de tudo que esta envolve. Trata-se, então, de sustentar uma posição de escuta para cada paciente, no caminho que cada um constrói ao falar e ressignificar a angústia que não é vista, que é antes sentida, mas que está presente.

Nos atendimentos, estavam presentes angústias, preocupações, medos e choros. Mas também escuta, acolhimento, vínculo e sigilo. Segundo Ceroni (2017), estamos todos conectados, a todo momento e em todos os lugares. A conversa se estabelece com quem está presencialmente conosco e com quem está virtualmente presente. Estando do outro lado do mundo ou aqui, nos sentimos próximos; vai depender, como sempre, da “qualidade da presença”, e isto não é definido pela banda larga, nem pelo computador de acesso, nem pelo sinal de *wi-fi*, mas, sim, pelas nossas possibilidades de criar o estar a dois para ajudar a desenvolver a individualidade.

Apesar da presença não ser somente física, de haver outros modos de se fazer presente mesmo de maneira virtual, como dito acima, a qualidade da internet, por exemplo, em muitas situações foi sublinhada como um desafio durante os atendimentos. Houve momentos em que, devido à instabilidade na conexão de internet, ocorreram falhas de comunicação e compreensão, como interrupções no diálogo e nas intervenções, congelamento de imagem e problemas nos áudios, que se colocaram como empecilhos para os profissionais e os alunos.

Percebeu-se que o atendimento *on-line* foi muito expressivo também porque conseguiu abranger outras instituições do grupo AIAMIS em cidades distantes de Sobral, ampliando o acesso ao atendimento psicológico a um maior número de estudantes. Além disso, permitiu a participação dos



psicólogos em espaços de trocas acadêmicas (eventos, minicursos, palestras etc.), a partir do que foi possível construir, no ambiente virtual do NAPSI, um espaço de escuta qualificado durante a pandemia.

Também é importante mencionar que, durante um ano de atuação no NAPSI, foram atendidas demandas de urgência referentes à ideação suicida. Na maioria desses casos, os alunos afirmaram que não tinham outro meio de obter atendimento psicológico senão pelo NAPSI, o que aponta para a relevância do serviço enquanto agente de prevenção e promoção de saúde mental.

A abordagem clínica, tanto para ideação suicida quanto para as demais demandas, deve ser calma, aberta e de não julgamento, para facilitar o vínculo terapêutico. Ademais, é importante que, caso necessário, outras redes de apoio sejam acionadas (família, amigos, companheiro/a e profissionais de saúde). É fundamental, inclusive, no atendimento remoto, solicitar ao paciente um número de telefone de emergência de algum parente ou amigo próximo, que resida na mesma cidade.

Assim, o NAPSI foi e continua sendo importante no sentido de promover saúde mental aos estudantes do UNINTA e das faculdades do grupo AIAMIS, por meio da escuta e do apoio psicológico. Os resultados aqui apresentados foram colhidos no período entre março de 2020, quando começaram os atendimentos *on-line*, e abril de 2021. Contabilizou-se um total de 632 estudantes atendidos e mais de três mil sessões individuais, sendo a maioria alunos de graduação e uma grande parcela de alunos de pós-graduação.

Nesse período de 14 meses de atendimento, as queixas mais comuns foram relacionadas ao contexto de pandemia e suas consequências familiares e amorosas, quanto à ansiedade e ao medo, à depressão e à angústia, a problemas de adaptação ao isolamento social, a problemas cognitivos de atenção e aprendizagem, e a processos de luto e a ideação suicida. São queixas que se alinham às demandas psicológicas mais comuns no ambiente acadêmico tanto em situação normal quanto na pandemia, relatadas na literatura.

A partir da pesquisa de opinião com os estudantes atendidos no NAPSI, verificou-se que, quanto ao grau de satisfação com o serviço, 89,4% disseram estar “muito satisfeitos” ou “satisfeitos”. Alinhado a isso, quanto à pergunta “Em sua opinião, um serviço de psicologia como o NAPSI contribui para a permanência do estudante na faculdade?”, 84% responderam que sim. E quanto à pergunta “Em sua opinião o atendimento psicológico influenciou na sua permanência na faculdade?”, 61,6% afirmaram que sim, enquanto 16% disseram que não. Não souberam responder 11%, e 11,4% disseram que talvez sim, tenha ajudado.

Esses dados evidenciam a importância e a manutenção de um serviço de saúde mental no contexto universitário, contribuindo para a saúde integral do estudante, para sua experiência de vida no *campus* e consequente permanência na universidade.

4. Conclusões

O presente trabalho buscou relatar a experiência profissional de psicólogos no NAPSI, analisando e discutindo os impactos psicológicos para os estudantes do UNINTA e das faculdades do grupo AIAMIS, e os desafios e as potencialidades dos atendimentos *on-line* realizados no contexto de pandemia.



Por atender demandas de urgência e proporcionar apoio e orientação em um contexto de isolamento social, onde surgiram, dentre outras, queixas de ansiedade, depressão e dificuldade para produzir/estudar em casa, demonstrou-se a importância do serviço de atendimento psicológico como suporte de promoção de saúde mental para os estudantes. Opiniões coletadas com os próprios estudantes atendidos confirmam a importância.

Existem, portanto, evidências sólidas de que esse tipo de dispositivo dentro do *campus* universitário contribui para a melhoria da experiência do aluno e sua consequente permanência na universidade. Contudo, é necessário mais estudos e pesquisas, assim como outras experiências relatadas em IES pelo país, para obtenção de dados que visem contribuir com o trabalho aqui apresentado.

Referências

- Braier, E. A. (2008). Psicoterapia breve de orientação psicanalítica. Martins Fontes.
- Ceroni, M. L. V. (2017). Atendimento psicoterápico on-line e seus desdobramentos na relação mente e corpo. *Revista Latino-Americana de Psicologia Corporal*, 4(6), 99-110.
- Gerhardt, T. E., & Silveira, D. T. (2009). Métodos de pesquisa. Editora da UFRGS.
- Lima, R. C. (2020). Distanciamento e isolamento sociais pela Covid-19 no Brasil: Impactos na saúde mental. *Physis: Revista de Saúde Coletiva*, 30(2), 1-10. <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-73312020300214>
- Universidade Federal de Juiz de Fora. (2017). Instrutivo para elaboração de relato de experiência: Estágio em Nutrição em Saúde Coletiva. Instituto de Ciências da Vida, Departamento de Nutrição. <http://www.ufjf.br/nutricaoogv/files/2016/03/Orienta%C3%A7%C3%B5es-Elabora%C3%A7%C3%A3o-de-Relato-de-Experi%C3%Aancia.pdf>