

Assistência Psicológica à Comunidade Discente: Relato de uma Experiência de Acolhimento *On-Line* no Contexto Universitário em Tempos de Pandemia da COVID-19

Lívia Márcia Batista¹ , Elisandra Daniele de Lima² , Livia Akstein Vioto³ ,
Lucimara Nascimento⁴  e Paula Meyer Pacheco⁵ 

Universidade Federal de Alfenas, Alfenas-MG, Brasil

Centro Universitário Padre Anchieta, Jundiaí-SP, Brasil

Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo-SP, Brasil

Resumo: O presente trabalho caracteriza-se como um relato de experiência acerca da intervenção psicológica por meio de acompanhamento on-line semanal com a comunidade discente em uma Clínica-escola. Este artigo teve como objetivo descrever o Serviço de Atendimento Psicopedagógico e demonstrar a importância da disponibilização de atendimentos psicoterápicos à comunidade discente em tempos pandêmicos. O Projeto SAP ofertou durante este momento complicado de pandemia do COVID-19, aos discentes do Centro Universitário Padre Anchieta (Jundiaí, SP), acompanhamento psicológico breve com o objetivo de minimizar impactos na saúde mental, através da assistência psicológica breve em modalidade remota. O método aplicado foi um estudo descritivo acerca do relato de experiência da implantação do projeto SAP. O objeto de estudo descritivo, de caráter quali-quantitativo, analisou a qualidade de atendimento no Serviço de Atendimento Psicopedagógico (SAP). Participaram do estudo 104 discentes no período de março de 2020 até junho de 2021. Os principais resultados, através da pesquisa de satisfação, mostram que o item “Totalmente Satisfeito” foi assinalado em média por 63,33% universitários. O maior índice, com 93,75% foi sobre a qualidade dos atendimentos experienciados. Os resultados refletem a satisfação dos pacientes com o SAP, demonstrado pela alta probabilidade de indicação da clínica a terceiros, somando 97,14% dos pacientes. As conclusões do estudo mostram que a possibilidade de um espaço para refletirem e falarem suas angústias e conflitos, as dificuldades nas vivências implicadas na Pandemia e no universo acadêmico foram valorizadas pelos discentes.

Palavras-chave: assistência psicológica, comunidade discente, pandemia COVID-19, saúde mental

Psychological Assistance to the Student Community: Report of an On-line Reception Experience in the University Context in Times of the Covid-19 Pandemic

Abstract: This paper presents an account of the experience of online psychological interventions, on a weekly basis, with students in a school-clinic. This article aimed to describe the Psychopedagogical

¹ Doutora em Psicologia pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas. Professora: Instituto de Ciência Humanas e Letras, Universidade Federal de Alfenas (UNIFAL-MG). *E-mail:* lmbandrade@hotmail.com

² Psicóloga pelo Centro Universitário Padre Anchieta. *E-mail:* elisandradanieledelima@gmail.com

³ Especialista em Prática Neuropsicológica na Instituição Psiquiátrica pelo Instituto de Psiquiatria, Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da USP. *E-mail:* lavioto@gmail.com

⁴ Especialista em Neurociência e Educação pelo Centro Universitário Padre Anchieta. *E-mail:* lunascimento.psico@gmail.com

⁵ Psicóloga pelo Centro Universitário Padre Anchieta. *E-mail:* paulapmeyer@gmail.com

Submetido em: 19/01/2022. Primeira decisão editorial: 13/04/2022. Aceito em: 09/05/2022.

Assistance Service and demonstrate the importance of providing psychotherapeutic care to the student community in pandemic times. Project SAP offered remote brief psychological support to students of Centro Universitário Padre Anchieta in order to minimize the impacts of the COVID-19, pandemic on their mental health. The method applied was a descriptive study about the experience report of the implementation of the SAP project. The descriptive study object, of qualitative-quantitative character, analyzed the quality of attendance in the Serviço de Atendimento Psicopedagógico – SAP (Service of Psycho-pedagogical Care). One hundred and four students participated in the study, from March of 2020 until June of 2021. The main results, obtained through a feedback query answered by the students, show that the item “Totally Satisfied” was marked, in average, by 63.33% college students. The highest indicator (93.75%) referred to the quality of the service and care as they were experienced. The results reflect the satisfaction of patients with the SAP, demonstrated by the high probability of referring the clinic to third parties, totaling 97.14% of patients. In conclusion, the study shows that the students valued the possibility of having a space to reflect and talk about, their conflicts and pangs, the day-to-day difficulties brought by the pandemic as well as those inherent to the university experience.

Keywords: psychological assistance, student community, covid-19 pandemic, mental health

Introdução

A notificação de um novo vírus, SARS-CoV-2, responsável pela doença, COVID-19 com alcance mundial se deu a partir de dezembro de 2019. A cidade de Wuhan, na China, foi o primeiro local a identificar o vírus, seguindo com rapidez para outros países e continentes. A partir disso, a doença espalhou-se mundialmente, conduzindo a humanidade a uma grande crise sanitária na saúde e as autoridades decretaram um estado de pandemia, em março de 2020 (Ribeiro et al., 2020).

Considera-se grande desafio para os pesquisadores, gestores de saúde e governantes, a busca por medidas que possam reduzir o ritmo de contágio, a fim de impedir o esgotamento dos sistemas de saúde e proporcionar o devido tratamento com o objetivo de evitar o maior número de óbitos. Com esta finalidade, algumas intervenções foram aplicadas por vários países, como: distanciamento social; isolamento dos casos

detectados; uso constante de máscaras faciais; higienização das mãos; fechamento de escolas e universidades; entre outras (Aquino et al., 2020).

O uso do termo quarentena tem sido empregado constantemente desde o surgimento da COVID-19 e sabe-se que esta não é uma experiência agradável. Viver a separação de algumas pessoas da família, não possuir a liberdade de ir e vir e lidar com a incerteza em relação ao contágio da doença e experimentar a presença constante de vida tediosa pode causar efeitos traumáticos. Impactos psicológicos apresentados em decorrência da quarentena podem ser desde sintomas psicológicos gerais, até distúrbios emocionais, depressão, estresse, baixo humor, irritabilidade, insônia, sintomas de estresse-pós-traumático, raiva, exaustão emocional, confusão, medo, pesar, dormência e ansiedade generalizada (Brooks et al., 2020).

Pode-se considerar que a frustração e o tédio também são fatores presentes neste contexto de pandemia. A quarentena trouxe uma imposição de confinamento e perda da rotina habitual, reduzindo drasticamente o contato social e físico, o que resulta em situações de tédio e de frustração e promove nas pessoas uma sensação de isolamento do mundo e angústia. A frustração torna-se mais acentuada pela impossibilidade de retomar as atividades habituais do dia a dia (Brooks et al., 2020).

Outros temores surgiram também em decorrência das informações insuficientes das autoridades de saúde pública, sendo fator de confusão e de estresse. A confusão relaciona-se à falta de clareza quanto aos níveis de riscos, aumentando os temores e considerando ainda a ausência de transparência sobre a gravidade da doença. Por esse motivo destaca-se a necessidade de fornecimento de notícias claras e rápidas, que sejam transmitidas à população de forma eficaz com o fim de promover um melhor esclarecimento sobre a situação, essas são algumas das questões levantadas nos estudos de Brooks et al. (2020).

A literatura sugere que pessoas com histórico de problemas na saúde mental preexistentes necessitam de apoio durante e após a quarentena. Isso deve ser ressaltado em razão do sofrimento psicológico e que os grupos de apoio para as pessoas

em quarentena, podem ser não apenas úteis, mas também podem validar e fortalecer aqueles que recebem esse apoio (Brooks et al., 2020).

Silva et al. (2020) observam que, com o aumento dos casos da COVID-19 no Brasil, as autoridades tomaram como medida preventiva a alteração da agenda acadêmica nas escolas e universidades, objetivando assim a diminuição da disseminação da doença e, conseqüentemente, do número de mortes. Uma nova realidade surge no país e um grande desafio para os profissionais da educação mediante a mudança nos métodos de ensino e de aprendizagem dos alunos. Sabe-se que o trabalho e ensino remotos requerem muitas estratégias por parte dos professores, assim como para o público estudantil, e que eles são grandes fontes de estresse.

Nesse contexto, o trabalho dos psicólogos, agora adaptado para o modelo *on-line*, surge como diferencial para o acolhimento das demandas existentes dos alunos universitários. O formato de atendimento remoto foi desafiador tanto para os profissionais da psicologia quanto aos indivíduos atendidos, uma vez que esta modalidade de atendimento era pouco utilizada antes da situação de pandemia (Silva et al., 2020).

Oliveira, Macedo e Sousa (2020) acrescentam que o contexto acadêmico, por se tratar de um ambiente permeado por cobranças, expectativas e informações, exige a necessidade de habilidades psicossociais para suportar pressões, podendo significar um espaço inerente a vulnerabilidades e sofrimento psíquico, estando o universitário inserido neste cenário precocemente e sem dispor destas condições. Silva et al. (2020) destacam que a atuação do psicólogo tem como propósito a prevenção e promoção de saúde mental, considerando o cenário atual do país, através da escuta profissional e apoio de forma individualizada ou grupal no ambiente educacional das universidades. Nesta perspectiva, os atendimentos têm um enfoque breve e de orientação, no entanto, para os casos detectados como graves, os devidos encaminhamentos para atendimentos na rede pública são executados.

Os autores Al-Tammemi et al. (2020) verificaram, em seus estudos, que alunos

universitários apresentaram preocupação e medo, que variavam de moderados a graves, em serem infectados pela COVID-19, assim como em relação aos seus familiares. Os altos níveis de ansiedade entre os estudantes podem ser decorrentes das mudanças extremas de rotina, principalmente quando considerado o aprendizado remoto, isso somado às demais medidas de restrição relacionadas à pandemia e ausência de suporte social. A recomendação é a de que estudos futuros possam continuar a avaliação de intervenções de profissionais da saúde mental no contexto de sofrimento acadêmico, no momento de pandemia, uma vez que esse público universitário deve ser alvo de atenção e monitoramento.

Aquino et al. (2020) apontam que, considerando o modelo *on-line*, os acadêmicos com maiores dificuldades ao aprendizado e os que apresentaram menor motivação para esse formato de ensino, ambos os casos pontuaram sofrimento psicológico mais severo. Deve-se considerar que o apoio psicológico fornecido aos estudantes pode impactar profundamente sua qualidade de vida, produzindo recursos para lidarem de forma mais efetiva com seus estressores acadêmicos e demais possíveis problemas relacionados à saúde mental nesse contexto pandêmico.

Silva et al. (2020) pontuam que os alunos relatam dificuldades em adaptação à nova rotina, desmotivação diante da impossibilidade de concluir planejamentos já realizados, incertezas em relação ao futuro, angústia devido ao adiamento ou cancelamento de projetos, à cobrança em relação à sua produtividade, além de desgaste emocional, ansiedade, dificuldades financeiras, impossibilidade de regresso às aulas presenciais e dificuldades para manter uma rotina de trabalho e estudo, somados ao sentimento de culpa ou fracasso pela ausência de produção, dúvida sobre a qualidade da aprendizagem, assim como de sua capacidade em acompanhar o conteúdo ensinado, e medo em relação tanto ao novo modelo de ensino, quanto ao momento mundial vivenciado.

As mudanças ocorridas no cenário universitário, para além do ambiente acadêmico mediante o período de pandemia, carecem de um olhar de compreensão quanto aos fatores que

impactaram e que ainda impactam a vida desses indivíduos, assim como em relação aos contextos familiares de cada um. Desta forma, segundo Silva et al. (2020), o trabalho do psicólogo nas universidades neste cenário pandêmico se torna ainda mais relevante. Através do acolhimento, tanto grupal quanto individual, das técnicas e estratégias que podem ser empregadas neste contexto, a atuação do profissional da psicologia pode ser a diferença necessária e o fator de mudança no cotidiano de alunos no contexto universitário (Silva et al., 2020).

Mendes et al. (2020) evidenciam que os resultados dos estados psicológicos durante a pandemia em universitários têm sido assunto de grande enfoque em muitos estudos realizados. Isso diante de números frequentes relacionados ao aumento de sintomas e também dos casos de depressão, relatos de angústia profunda e ainda de suicídios relatados. Dessa forma, reforça-se a grande necessidade de maiores investigações e estudos voltados para esse público.

O Serviço de Atendimento Psicopedagógico (SAP) foi idealizado inicialmente pelos docentes do curso de Psicologia em 2013 com o objetivo de oferecer atendimento breve aos alunos do Centro Universitário Padre Anchieta. O SAP canaliza suas ações em benefício do estudante para que, ao final do ensino superior, tenha desenvolvido e/ou aprimorado as competências e habilidades necessárias a uma atuação cada vez mais eficiente. A finalidade é oferecer ao estudante atendimentos que possibilitem formas de lidar com dificuldades que se apresentam em seu dia a dia e que impedem o bom desempenho pessoal, acadêmico e profissional.

Diante do contexto supracitado e após o Decreto Legislativo que declarou o estado de calamidade pública (Decreto nº 6, 2020), o Projeto SAP foi atualizado em março de 2020, na UniAnchieta, na cidade de Jundiaí, São Paulo, para oferecer atendimento psicológico gratuito aos discentes que necessitam de orientação e apoio psicológico e/ou psicopedagógico em decorrência da problemática vivida pela COVID-19. O projeto se configura como uma atividade de extensão oferecida pelo curso de Psicologia e tem como característica o modelo de funcionamento virtual e as metodologias

em atendimento breve, buscando diminuir o nível de ansiedade, viabilizando o surgimento de recursos pessoais para a busca de soluções das complicações que envolvem o momento atual e prevenção do agravamento das dificuldades emergentes. O SAP é composto por profissionais voluntários, sendo estes psicólogos recém-formados pela própria universidade e uma coordenadora/supervisora (Psicologia – UniAnchieta, 2020).

Desta forma e como intervenção emergencial, o SAP propôs como atividade extensionista, atendimentos que possibilitassem integrar o trabalho voluntário de ex-alunos da UniAnchieta em benefício da comunidade discente. Buscou-se a inclusão de ações em níveis de apoio, variando desde estratégias de intervenção, até a garantia de cuidados especializados para pessoas em severas condições. Preparação de intervenção emocional e psicológica com apoio de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs).

Sendo o SAP um serviço de atendimento psicopedagógico, objetivou-se identificar as dificuldades de aprendizagem dos estudantes, as variáveis que permeiam o processo de ensino-aprendizagem e oferecer apoio didático-pedagógico. Tendo por finalidade possibilitar formas de lidar com dificuldades que se apresentam em seu dia a dia e que impedem o bom desempenho pessoal, acadêmico e profissional do discente.

A modalidade Psicoterapia Breve, escolhida para a realização dos atendimentos do projeto, diferentemente da psicoterapia clássica, é um modelo de tratamento cuja duração, segundo Ferreira-Santos (2013), é intrinsecamente inferior. O autor acrescenta que, além do tempo de duração, esta modalidade de atendimento conta também com aspectos como objetivos definidos e precisos em busca da evolução de um foco específico, correspondendo, portanto, à finalidade do projeto, isto é, de minimizar e prevenir o agravamento das dificuldades apresentadas pelos discentes.

Este artigo teve como objetivo descrever, através do relato de experiência, o Serviço de Atendimento Psicopedagógico do Centro de Psicologia Aplicada (CPA) do Centro Universitário Padre Anchieta e demonstrar a importância da

disponibilização de atendimentos psicoterápicos à comunidade discente em tempos pandêmicos.

Metodologia

O presente artigo foi elaborado como um estudo descritivo, do tipo relato de experiência, com caráter quantitativo e qualitativo para descrever, mensurar e analisar os dados do Projeto: Serviço de Atendimento Psicopedagógico, no período da pandemia do COVID-19.

O Projeto SAP ofereceu, aos discentes da Unianchieta – Jundiaí, acompanhamento psicológico com o intuito de minimizar impactos na saúde mental, através da assistência psicológica breve em modalidade remota.

O embasamento teórico deste artigo se deu a partir de pesquisas nas bases de dados Scientific Electronic Library *On-line* – Scielo e Google Acadêmico. As palavras-chave utilizadas e suas variações para seleção de artigos foram: “universitários” ou “discentes”; “coronavírus” ou “COVID-19”; “pandemia” ou “quarentena”; “psicoterapia breve” ou “psicoterapia dinâmica”; “apoio psicológico” ou “plantão psicológico”; “saúde mental” ou “apoio psicológico”. Diversas combinações entre as palavras-chave foram criadas e em todas combinações foi utilizada a condição “e” ou “+”. Os filtros utilizados, quando disponíveis, foram: tipo de recurso: artigo; idioma: português e inglês; e o período: últimos três anos.

Implementado no CPA da Unianchieta para oferecer atendimento à comunidade discente da Unianchieta, o SAP, objeto deste estudo, considerou para este artigo o período do projeto que se deu entre março de 2020 a junho de 2021. O público do estudo foi discentes dos cursos de formação superior da mesma IES que se inscreveram para o serviço, sendo o público-alvo 104 discentes inscritos para o SAP.

O local da coleta de dados aqui analisados é o CPA, clínica-escola da Unianchieta, que faz o controle, agendamento, verificação de presença e aplicação do questionário de satisfação dos pacientes atendidos pelo SAP. O CPA tem como objetivo propiciar aos discentes da graduação em Psicologia, estágios supervisionados, possibilitando preparação

para o amplo exercício da profissão e atendimento psicológico e psicopedagógico. Como uma clínica escola, disponibiliza à população da cidade de Jundiaí/SP atendimento psicológico e psicopedagógico. O serviço SAP é prestado por ex-discentes do curso de Psicologia da Unianchieta, em regime voluntário. A cada semestre, os extensionistas contaram com supervisão dos atendimentos quinzenalmente, nos quais realizavam discussões dos casos em grupos, sempre orientados pela coordenadora do projeto, a fim de garantir prática qualificada aos atendimentos.

Para padronização dos atendimentos, os formulários disponibilizados no *software* de gerenciamento da clínica escola foram: exame de estado mental, formulação de caso, história e avaliação psicossocial; resumo da história médica; evolução; relatório psicológico e transferência/alta.

Os discentes inscritos foram elegíveis para o serviço SAP se: devidamente matriculados em qualquer curso superior do Centro Universitário Padre Anchieta; maior de idade e com disponibilidade para atendimento remoto. O inscrito que não preencheu os requisitos foi caracterizado como não elegível. Cada discente inscrito teve direito a até quatro sessões de psicoterapia breve, na modalidade de atendimento remoto pelo aplicativo Google Meet e cada sessão teve duração de 50min.

Os discentes interessados no SAP entraram em contato com o CPA para informar sua preferência de horário/período. Se elegíveis, o CPA realizava o agendamento, direcionando um extensionista disponível que atendesse conforme a disponibilidade do paciente, intermediando as partes, com o agendamento e envio do *link* de acesso para o atendimento.

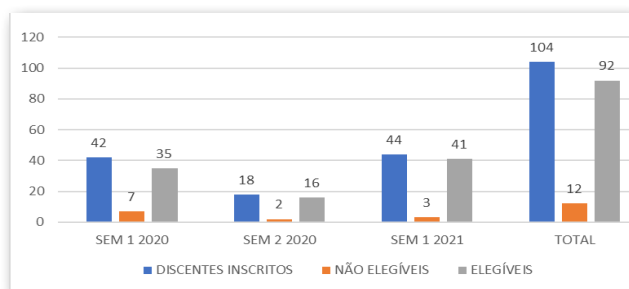
A cada paciente do SAP, após o cancelamento ou a finalização de seus atendimentos, foi enviado um formulário de satisfação, com o intuito de mensurar a qualidade dos atendimentos do CPA: um formulário foi encaminhado a todos os participantes questionando: a recepção; a qualidade dos atendimentos psicopedagógicos e a qualidade da experiência em geral do discente.

Resultados

Procuraram o SAP 104 discentes, no período de março de 2020 a junho de 2021. Deste total, 12 não preencheram os requisitos básicos para o serviço, totalizando 11,54% não elegíveis. No Projeto SAP, foram atendidos 92 discentes, com maior procura no SEM 1 (primeiro semestre) de 2021. Considerando-se a vulnerabilidade de estudantes universitários diante da pandemia, serviços de atendimento psicológico voltados para esta população, como o desenvolvido no Centro Universitário Padre Anchieta, mostram-se essenciais.

O total de 92 discentes indica uma demanda maior para o atendimento no período supracitado, em comparação a demanda do segundo semestre de 2020, de apenas 18 inscritos.

Figura 1
Discentes inscritos

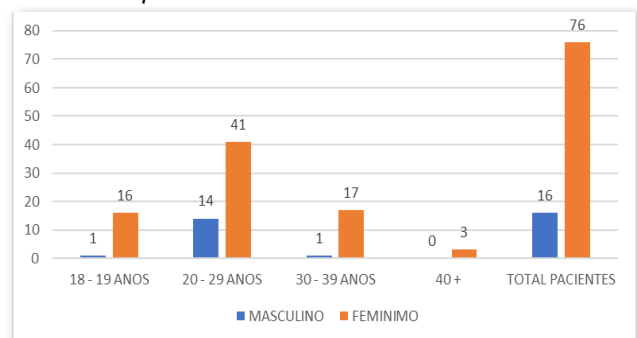


Dos 92 discentes elegíveis, 17,40% são do sexo masculino e 82,60% são do sexo feminino. A média de idade feminina é de 25,2 anos e a masculina é de 23,6 anos. Os alunos elegíveis para atendimento tinham variadas idades (sempre a partir de dezoito anos), sendo que a idade da maioria (59,8%) se situava na faixa entre 20 e 29 anos.

A maioria dos discentes elegíveis (82,6%) eram do sexo feminino, o que se mostra em consonância com a pesquisa realizada por Wang et al. (2020) que demonstra que mulheres (bem como estudantes) estão mais propensas a impactos psicológicos (maiores níveis de estresse, ansiedade e depressão) em decorrência da pandemia. Outro estudo de 2020, realizado por Patrão et al. em Portugal, também verifica que, em decorrência do quadro pandêmico e de restrições sociais, mulheres sofreram um impacto psicológico significativamente maior que os homens, especialmente no que diz respeito à

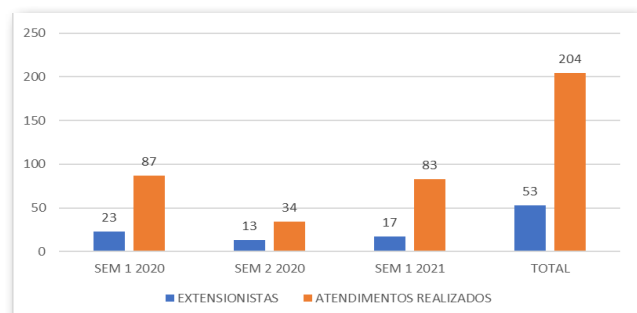
depressão, ansiedade, exaustão, perturbação do sono e necessidade de apoio psicológico.

Figura 2
Dados dos pacientes



No período compreendido pela pesquisa, o projeto SAP contou em média com 17 psicólogos extensionistas por semestre, que realizaram, no total, 204 atendimentos individuais na modalidade remota, sendo 87 no 1º semestre de 2020, 34 no 2º semestre de 2020 e 83 no primeiro semestre de 2021. Ribeiro et al. (2020) também relatam uma procura maior nos primeiros meses, seguida de uma diminuição no número de atendimentos.

Figura 3
Extensionistas e atendimentos



Do total de 204 atendimentos realizados, a média total de atendimentos por elegível foi de 2,21 e a razão entre a quantidade de atendimentos por extensionista foi de 3,85.

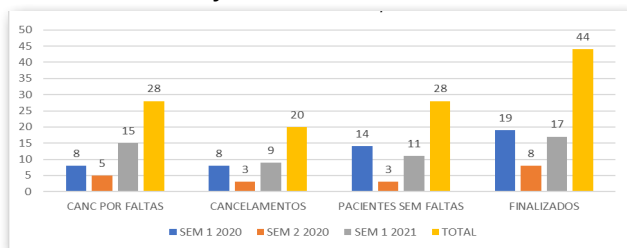
Os pacientes que finalizaram os atendimentos com pelo menos uma falta, totalizam 44. Deste total, 63,63% dos pacientes finalizaram sem nenhuma falta, recebendo os 4 atendimentos. Do total de elegíveis, desistiram dos atendimentos 30,43% por falta, 21,74% por cancelamento e 52,17% finalizaram os atendimentos.

O processo de psicoterapia, seja este de breve ou longa duração, tem seus percalços, por ser

um processo dinâmico envolvendo diversas variáveis e centrado na relação terapêutica (Tompkins & Swift, 2015). A falta faz parte do processo assim como a presença, o silêncio completa a fala, pois a comunicação também se dá pelo que se evita dizer, pelos gestos e olhares. O temor e as incertezas decorrentes da pandemia, assim como as consequências de seus desdobramentos (e.g. quarentena, desestabilidade econômica etc.), exerceram um impacto profundo na saúde mental da população que se desdobra das mais diversas formas, ocasionando desorganização e fazendo emergir os mais diversos sentimentos (Ribeiro et al., 2020; Pereira et al., 2021; Al-Tammemi et al., 2020; Quadros et al., 2020).

Figura 4

Cancelamentos e finalizados



As faltas foram contabilizadas e separadas de acordo com a posição/sessão que ocorreu. A maior quantidade de faltas ocorreu na primeira sessão com o total de 24 faltas, sendo que o maior índice ocorreu no SEM 1 (primeiro semestre) de 2021 com 12 faltas. O segundo maior índice de faltas ocorreu na sessão 3, totalizando 20 faltas. No total geral do período estudado, foram contabilizadas 65 faltas.

Qualquer situação pandêmica (especialmente uma desta magnitude) interrompe a normalidade cotidiana, permeando-a com o inesperado e o desconhecido. Frente a isto, comportamentos que seriam considerados desadaptados, não o são necessariamente neste contexto; especialmente se tiverem um caráter temporário ou forem parte de um período de transição e adaptação (Pereira et al., 2021; Ribeiro et al., 2020). A própria excepcionalidade da situação demanda adaptações e ajustes comportamentais.

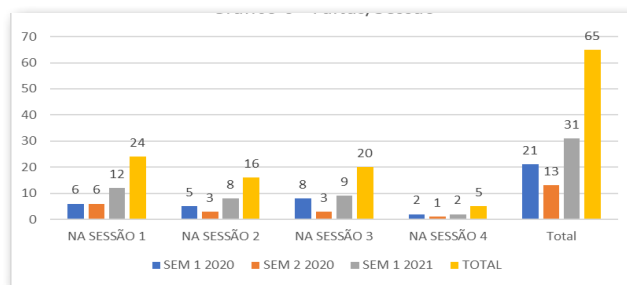
O comportamento perante a psicoterapia, neste sentido, não é diferente. Faltas, cancelamentos, desengajamento, desorganização são compreensíveis

e esperados, assim como engajamento, assiduidade e necessidade de dar continuidade ao processo terapêutico para além do Serviço de Atendimento Psicopedagógico oferecido pelo CPA.

É importante também ressaltar que os atendimentos foram realizados à distância, mediados por telas e tecnologia. O ato de acolher permanece o mesmo, mas a forma de fazê-lo encontra novas expressões. A tecnologia nos permite estar em um mesmo lugar quando estamos em lugares diversos, permitindo o cuidado sem qualquer possibilidade de contágio, mas impõe algumas dificuldades e restrições ao criar novas possibilidades. Quadros et al. (2020) sugerem que o atendimento *on-line* acaba por recriar a dinâmica da psicoterapia em si, o que deve nos fazer repensar e recriar a prática psicoterapêutica a partir da experiência acumulada e destas novas formas de interação, de modo a melhorar o acolhimento e a satisfação com a experiência.

Figura 5

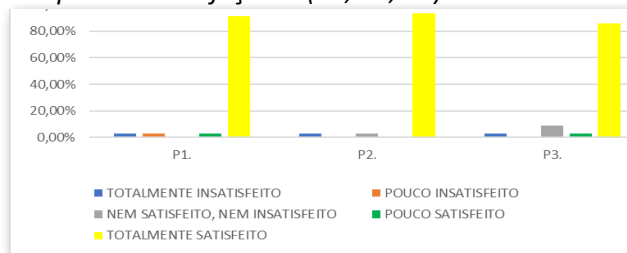
Sessões e Faltas



O formulário de satisfação foi encaminhado aos 92 pacientes/elegíveis ao encerramento do serviço, sendo este encerramento por cancelamento ou por conclusão. Responderam à pesquisa 70 pacientes/elegíveis. A pesquisa foi formada com quatro questões sendo: P1. Com base na sua experiência, o quão satisfeito você ficou com o atendimento da recepção do CPA: P2. Como nosso paciente (ou responsável), avalie a qualidade do atendimento que vivenciou com o estagiário: P3. Com base na sua experiência no CPA, avalie o quão satisfeito você ficou com a experiência em geral. As respostas aos formulários 1, 2 e 3 eram em escala likert (ou seja, o paciente classificou o quão satisfeito ou insatisfeito ele ficou marcando a pontuação na escala. O formulário apresentou 5 respostas possíveis, indo de totalmente insatisfeito

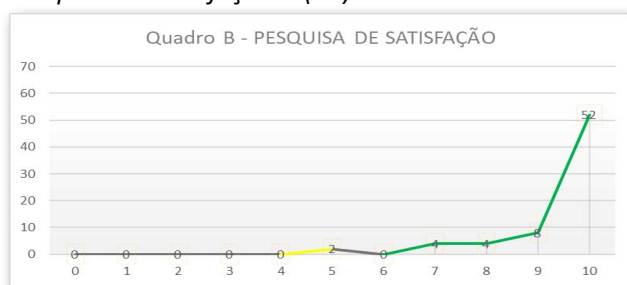
a totalmente satisfeito). E P4. Em uma escala de 0 a 10, qual a probabilidade de você indicar nossa clínica para um amigo ou conhecido? A métrica de avaliação da P4 conta com a atribuição de valor zero a 10 para a probabilidade de indicação da clínica a terceiros, por isso, os dados divididos em Quadro A e Quadro B.

Figura 6
Pesquisa de Satisfação A (P1, P2, P3)



Os dados obtidos através do formulário de satisfação, preenchido por 70 pacientes, mostram que o item “Totalmente Satisfeito” foi assinalado em média por 63 pacientes. Dos alunos que responderam preencheram o formulário, 91,45% se declararam totalmente satisfeitos com o atendimento da recepção do CPA (2,85% se declararam totalmente insatisfeitos, 2,85% pouco insatisfeitos e 2,85% pouco satisfeitos), 94,3% (maior índice) se declararam totalmente satisfeitos com a qualidade do atendimento (2,85% se declararam totalmente insatisfeitos e 2,85% nem satisfeitos, nem insatisfeitos) e 85,7% se declararam totalmente satisfeitos com a experiência geral (2,85% se declararam totalmente insatisfeitos, 2,85% pouco satisfeitos e 8,6% nem satisfeitos, nem insatisfeitos).

Figura 7
Pesquisa de satisfação B (P4)



A maioria dos pacientes respondeu que seria alta a probabilidade de indicar o serviço (2,85% responderam 5; 5,7% responderam 7; 5,7% responderam 8; 11,4% responderam 9 e

74,3% responderam 10). A P4 reflete a satisfação dos pacientes com o SAP, demonstrado pela alta probabilidade de indicação da clínica a terceiros, somando 97,44% dos pacientes.

Estes números, assim como a assiduidade e alto índice de alunos que completaram o processo terapêutico proposto, parecem indicar o sucesso do Serviço de Atendimento Psicopedagógico em possibilitar um espaço para a vazão de sentimentos através da escuta e do acolhimento, promovendo saúde mental e buscando auxiliar os alunos do Centro Universitário Padre Anchieta a lidar com os problemas e adversidades próprias da vida acadêmica e também específicas das circunstâncias de uma pandemia.

Este artigo teve como objetivo descrever o Serviço de Atendimento Psicopedagógico do CPA do Centro Universitário Padre Anchieta e demonstra a importância da disponibilização de atendimentos psicoterápicos à comunidade discente em tempos pandêmicos.

Considerações Finais

O inesperado cenário de isolamento exigiu rápida resposta da sociedade e praticamente todos os setores foram afetados, com destaque a educação. Foram necessárias algumas adaptações em um curto espaço de tempo para que os professores e alunos lidassem com desafios psicológicos e tecnológicos. No decorrer das sessões de atendimento, surgiram queixas em relação à ansiedade, ao estresse e à irritabilidade. O ambiente de trabalho e o ensino presencial, assim como o contato com colegas são fatores que foram modificados. O apoio e acolhimento tornaram-se fundamentais para que o estudante pudesse elaborar uma consciência da nova realidade. A busca por atendimento no SAP indica a possibilidade deste serviço ser um importante recurso para a manutenção e continuidade da vida acadêmica, bem como uma busca de estratégias na superação das dificuldades.

No atual cenário, o desenvolvimento e estabelecimento do SAP enquanto um serviço de promoção de saúde mental revela-se estratégico,

possibilitando aos alunos acesso a um espaço para expor e entender seus próprios sentimentos e dificuldades. As questões trazidas pelos alunos não apenas encontram-se perpassadas pelas especificidades da vida acadêmica, como também pela excepcionalidade de um período pandêmico. Diante deste cenário experienciado pelos alunos, o estabelecimento do serviço de acompanhamento psicológico remoto pelo SAP torna-se um aliado da comunidade acadêmica ao promover saúde mental e possibilitar que os alunos tenham acesso a profissionais capazes de ouvi-los.

Finalmente, as informações procedentes deste estudo são relevantes para esclarecerem os resultados no cuidado com os sofrimentos psíquicos dos universitários decorrentes do isolamento social, usado como medida de prevenção em relação ao contágio pela COVID-19. Além disso, fica clara a necessidade de constante investigação e pesquisa acerca da situação desafiadora que a sociedade enfrenta atualmente no ensino superior.

Iniciativas de cuidado à saúde mental dos universitários são fundamentais para o progresso e permanência na vida acadêmica, de modo que seja possível o aperfeiçoamento de técnicas a fim de obter resultados mais produtivos na educação presencial e/ou à distância. A pandemia proporcionou um cenário ainda mais desafiador e que precisa ser analisado de maneira minuciosa a fim de gerar novos conhecimentos e mapear possibilidades de ações tanto para o presente, quanto para o futuro.

Contribuição

Os pesquisadores declaram não haver conflitos de interesse.

Referências

- Al-Tammemi, A. B., Akour, A., & Alfalah, L. (2020). Is it just about physical health? An online cross-sectional study exploring the psychological distress among university students in Jordan in the midst of COVID-19 pandemic. *Frontiers in Psychology, (11)*, 1-11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.562213>
- Aquino, E. M. L., Silveira, I. H., Pescarini, J. M., Aquino, R., Souza-Filho, J. A., Rocha, A. S., ... Lima, R. T. R. S. (2020). Medidas de distanciamento social no controle da pandemia de COVID-19: Potenciais impactos e desafios no Brasil. *Ciência & Saúde Coletiva, 25*(1), 2423-2446. <https://doi.org/10.1590/1413-81232020256.1.10502020>
- Brooks, S. K., Webster, R. K., Smith, L. E., Woodland, L., Wessely, S., Greenberg, N., & Rubin, G. J. (2020). The psychological impact of quarantine and how to reduce it: Rapid review of the evidence. *The Lancet, (395)*, 912-920. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30460-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30460-8)
- Centro de Psicologia Aplicada (CPA). *Site do Centro Universitário Padre Anchieta*. Recuperado em 23, outubro de 2021, de <https://www.anchieta.br/centro-de-psicologia-aplicada>
- Decreto nº 6, de 20 de março de 2020 (2020). Reconhece, para os fins do art. 65 da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, a ocorrência do estado de calamidade pública. Presidência da República. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/portaria/DLG6-2020.htm
- Ferreira-Santos, E. (2013). *Psicoterapia breve: abordagem sistematizada de situações de crise* (5ª ed.). Ágora.
- Mendes, A. A., Hallak, B. M., Boechat, G. F., & Souza, N. A. G. L. (2020). Notas sobre a angústia e o desejo em tempos de pandemia da COVID-19 no contexto universitário. *Pretextos - Revista da Graduação em Psicologia da PUC Minas, 5*(10), 18-24. <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:o5GPYst9a-EJ:periodicos.pucminas.br/index.php/pretextos/article/download/25772/17930/+&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br>
- Oliveira, A. S.; Macedo, E. B.; & Sousa, I. L. (2020). Sofrimento psíquico entre os discentes do ensino superior. *Revista Trabalho En(Cena), 5*(1), 213-226. <https://sistemas.uft.edu.br/periodicos/index.php/encena/article/view/7455/16866>

- Patrão, I., Araújo, A., Romano, A., Enes-Pinheiro, B., Figueiredo, C., Lobo, ... Pimenta, F. (2020). Impacto psicossocial do vírus COVID-19: Emoções, preocupações e necessidades numa amostra portuguesa. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 21(3), 541-557. <https://doi.org/10.15309/20psd210301>
- Pereira, M. M., Trajano, A. R. C., Caversan, H. A. C., Moreira, S. P., & Tibiriçá, V. A. (2021). Plantão Psicológico: A prática do acolhimento on-line durante a pandemia da COVID-19. *Revista de Extensão da UPE*, 6 (n. especial), 39-51. <https://www.revistaextensao.upe.br/index.php/reupe/article/view/96/18>
- Psicologia – UniAnchieta. (2020, 01 abril). *Assistência Psicológica aos Alunos do UniAnchieta* [atualização de status do Facebook]. <https://www.facebook.com/1037089382985374/photos/a.1070754009618911/3306530349374588>
- Quadros, L. C. T., Cunha, C. C., & Uziel, A. P. (2020). Acolhimento psicológico e afeto em tempos de pandemia: Práticas políticas de afirmação da vida. *Psicologia & Sociedade*, (32), 1-15. <http://dx.doi.org/10.1590/1807-0310/2020v32240322>
- Ribeiro, E., Pereira, A. R., Gonçalves, M. M., & Sampaio, A. (2020). Impacto psicológico da pandemia em estudantes universitários e a Linha de Apoio Psicológico SOS COVID-19 (APsi-UMinho e EPsi). In M. Martins & E. Rodrigues (Org.), *A universidade do Minho em tempos de pandemia II* (pp. 23-40). UMinho. <https://ebooks.uminho.pt/index.php/uminho/catalog/view/26/52/614-1>
- Silva, T. F. C., Araújo, A. C. C., Sá, L. A., Nascimento, V. S. (2020). Atuação de psicólogos da Universidade Federal de Campina Grande durante a pandemia do COVID-19. *Doxa: Revista Brasileira de Psicologia e Educação*, 22(2), 492-512. <https://doi.org/10.30715/doxa.v22i2.14129>
- Tompkins, K. A., & Swift, J. K. (2015). Psychotherapy process and outcome research. In R. L. Cautin & S. O. Lilienfeld (Eds.), *The Encyclopedia of Clinical Psychology*. John Wiley & Sons. DOI: 10.1002/9781118625392.wbecp335
- Wang, C., Pan, R., Wan, X., Tan, Y., Xu, L., Ho, C. S., & Ho, R. C. (2020). Immediate psychological responses and associated factors during the initial stage of the 2019 coronavirus disease (COVID-19) epidemic among the general population in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(5), 1-25. <https://doi.org/10.3390/ijerph17051729>