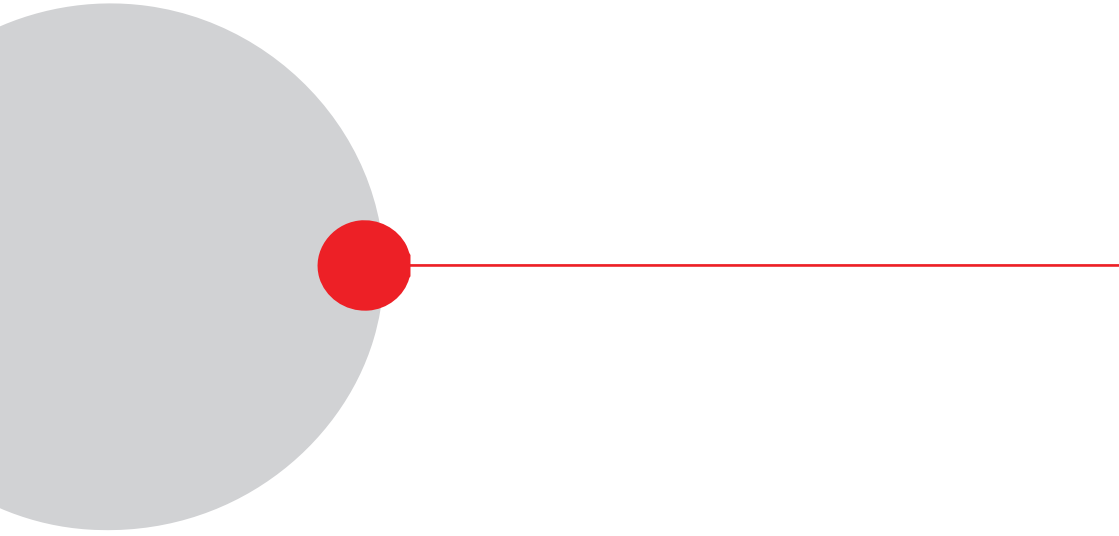


# BOAS PRÁTICAS PARA A PROMOÇÃO DE BEM-ESTAR NA UNIVERSIDADE



UNICAMP



# **BOAS PRÁTICAS PARA A PROMOÇÃO DE BEM-ESTAR NA UNIVERSIDADE**





**Reitor**

Marcelo Knobel

**Coordenadora Geral da Universidade**

Teresa Dib Zambon Atvars

**Pró-Reitor de Desenvolvimento Universitário**

Francisco de Assis Magalhães Gomes Neto

**Pró-Reitor de Pesquisa**

Munir Salomão Skaf

**Pró-Reitora de Graduação**

Eliana Martorano Amaral

**Pró-Reitor de Extensão e Cultura**

Fernando Augusto de Almeida Hashimoto

**Pró-Reitora de Pós-Graduação**

Nancy Lopes Garcia

**Chefe de Gabinete**

José Antonio Rocha Gontijo

**Chefe de Gabinete Adjunta**

Shirlei Maria Recco Pimentel



## **Projeto Estratégico Bem-Estar**

### **Líder do Projeto**

**Tânia Maron Vichi Freire de Mello**

*Serviço de Assistência Psicológica e Psiquiátrica ao Estudante (Sappe/PRG)*

### **Participantes do Projeto**

**Adriane Martins Soares Pelissoni**

*Serviço de Apoio ao Estudante - Orientação Educacional (SAE-OE/PRG)*

**Marilda Aparecida Dantas Graciola**

*Serviço de Apoio ao Estudante - Orientação Educacional (SAE-OE/PRG)*

**Maria José Martins**

*Serviço de Apoio ao Estudante - Orientação Educacional (SAE-OE/PRG)*

**Guto Bagnaro Gonçalves Pinto**

*Serviço de Assistência Psicológica e Psiquiátrica ao Estudante (Sappe/PRG)*

**Juliana Teixeira Fiquer**

*Serviço de Assistência Psicológica e Psiquiátrica ao Estudante (Sappe/PRG)*

### **Edição**

Marta Avancini

### **Fotografia**

Antonio Scarpinetti (capa)

Antoninho Perri e Antonio Scarpinetti (fotos internas)

Everaldo Luis Silva (primeira versão)

### **Designer gráfico**

Galegas Mídia (galegasmidia@gmail.com)

Arisa Ribeiro (primeira versão)

### **Assessoria técnica para publicação e normas**

Stella Cruz Ruiz

Luiz Carlos Ramos Júnior

### **Revisão de conteúdo**

Juliana Barbosa Consonni

Juliana Teixeira Fiquer

### **Revisão textual**

Maria Lúcia Brandão de Freire de Mello (primeira versão)

### **FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELO**

Sistemas de Bibliotecas da UNICAMP /

Diretoria de Tratamento da Informação

Bibliotecário: Maria Lúcia Nery Dutra de Castro – CRB-8ª 1724

B63 Boas práticas para a promoção de bem-estar na universidade  
[recurso eletrônico] / Tânia Maron Vichi Freire de Mello, Adriane  
Martins Soares Pelissoni, Marilda Aparecida Dantas Graciolla,  
Maria José Martins e Eliana Martorano Amaral.  
Campinas, SP : UNICAMP/SAE : UNICAMP/SAPPE, 2020.

Publicação digital no formato PDF.

1. Serviços humanos.. 2. Estudantes universitários - Orientação.  
3. Estudantes universitários – Aspectos sociais. I. Mello, Tânia Maron Vichi  
Freire de. II. Serviço de Apoio ao Estudante (SAE). III. Serviço de  
Assistência Psicológica e Psiquiátrica aos Estudantes (SAPPE)

CDD - 361.32  
- 378.198  
- 378.194



## CONTATOS ÚTEIS

### **SAPPE/PRG**

Telefones: (19) 3521-6643 e (19) 3521-6644  
E-mail: [sappeass@unicamp.br](mailto:sappeass@unicamp.br)

### **SAE/PRG**

Telefones: (19) 3521-6591 e (19) 3521-6748  
Celular: (19) 99602-6975 e (19) 99648-1377  
E-mail: [sae@unicamp.br](mailto:sae@unicamp.br)

### **UER (Pronto-Socorro)/Psiquiatria/HC**

Telefone: (19) 3521-8773

### **UER (Pronto-Socorro)/Emergência Clínica/HC**

Telefone: (19) 3521-8770 e 3521-8771

### **Cecom**

Agendamento

Telefone: (19) 3521-9020

E-mail: [sau@cecom.unicamp.br](mailto:sau@cecom.unicamp.br)

Outras informações

Telefone: (19) 3521-9001

E-mail: [css@cecom.unicamp.br](mailto:css@cecom.unicamp.br)

### **Secretaria de Vivência no Campus (SVC)**

Telefone: (19) 3521-6000

E-mail: [svc@unicamp.br](mailto:svc@unicamp.br)

Veículo Interno de Atendimento à Saúde (Vidas): (19) 3521-6000

### **Ouvidoria Unicamp**

Telefone: (19) 3521-4063

<https://www.ouvidoria.unicamp.br>



# SUMÁRIO

Abertura.....	10
Apresentação.....	12

## O CONTEXTO ACADÊMICO E A PREVENÇÃO DE CRISES

O ambiente acadêmico e suas múltiplas facetas.....	17
Pequenas atitudes, grandes diferenças.....	20

## SINAIS DE ALERTA E SUGESTÕES DE ENCAMINHAMENTO

Sinais de alerta .....	27
Como conversar .....	29
“Puxando” conversa.....	31
Para onde encaminhar.....	36
Urgências/emergências.....	37
Conduta em caso de perda de membro(s) da comunidade.....	38



## A REDE DE ASSISTÊNCIA DA UNICAMP

Apoio e assistência .....	42
Atendimento de emergência.....	47
Promoção de bem-estar e oportunidades acadêmicas .....	48
Referências.....	50





## ABERTURA

A missão primordial da Unicamp é educar e formar futuras lideranças nas mais diversas áreas do conhecimento. Para tanto, não basta que a Universidade reúna os melhores professores, possua instalações de primeira linha e mantenha-se em dia com as rápidas transformações tecnológicas e comportamentais que caracterizam a sociedade do século XXI. É preciso também que ela – a instituição – e os diferentes membros de sua comunidade propiciem aos jovens alunos um ambiente amistoso e acolhedor.

Sempre atenta a essa necessidade, a Unicamp mantém em funcionamento, há mais de três décadas, o Serviço de Assistência Psicológica e Psiquiátrica ao Estudante (Sappe), que já auxiliou centenas – se não milhares – de alunos de graduação e de pós-graduação a enfrentar com serenidade os muitos desafios inerentes à experiência de estudar em uma das melhores universidades da América Latina.

Este guia se soma ao trabalho do Sappe como uma importante ferramenta de prevenção ao surgimento e/ou agravamento de problemas psicoemocionais entre os alunos da Unicamp. Há aqui orientações valiosas sobre como detectar potenciais situações de risco, de que forma ajudar estudantes em sofrimento e o que fazer em casos de emergência, a ser amplamente difundidas na comunidade acadêmica.

A Unicamp espera, com a distribuição deste material, tornar ainda mais prazerosos e produtivos os anos de seus alunos na Universidade.

**Prof. Dr. Marcelo Knobel, Reitor**

A Pró-Reitoria de Graduação (PRG) tem como missão contribuir para o melhor aproveitamento possível da experiência universitária na Unicamp. Este guia foi preparado no âmbito do Projeto Estratégico Bem-Estar, da PRG e seus órgãos, proposto em 2017 com a intenção de auxiliar a comunidade universitária a lidar com as dificuldades psicoemocionais prevalentes entre estudantes universitários.

Sabemos que desempenho acadêmico e saúde física e mental devem andar juntos. A Unicamp é pioneira no Brasil nesse campo com o Serviço de Assistência Psicológica e Psiquiátrica ao Estudante (Sappe), cujas atividades se iniciaram há 33 anos.

A intenção do Bem-Estar é focar a prevenção e identificação precoce de crises entre estudantes, ajudando a preparar seus colegas, professores, coordenadores e funcionários a atuarem e contribuírem com a saúde mental na Unicamp. A equipe que o organizou participou de visitas em serviços no Brasil e no exterior e discutiu a proposta com vários membros. Portanto, com alegria disponibilizamos esse material para a comunidade, esperando que seja útil. As sugestões de melhorias serão sempre bem-vindas.

**Prof. Dra. Eliana Amaral, Pró-Reitora de Graduação**



## APRESENTAÇÃO

O Serviço de Assistência Psicológica e Psiquiátrica ao Estudante (Sappe) e o Serviço de Apoio ao Estudante (SAE) são órgãos da PRG criados, respectivamente, em 1987 e 1976. Mais tarde, em 1996, foi criado o Grupo de Apoio ao Estudante de Graduação em Medicina, Fonoaudiologia e aos Residentes Médicos (Grapeme), especificamente para dar suporte aos estudantes da Faculdade de Ciências Médicas (FCM). O tempo de existência desses órgãos evidencia o quanto o cuidado com a permanência e sucesso estudantil estão arraigados nos valores e práticas na Unicamp, pois esses serviços não eram disponíveis em outras universidades.

Durante esses anos, as diferentes modalidades de serviços oferecidos por esses órgãos foram se consolidando, cada um em seu escopo de atuação, com foco numa população crescente e cada vez mais diversificada de estudantes. Procurou-se, continuamente, investir no aprimoramento e adequação das equipes técnicas e dos espaços de atendimento, a fim de oferecer as melhores condições de atendimento aos estudantes que necessitassem dos serviços de apoio social, pedagógico e de saúde mental.

O cuidado oferecido sempre se valeu da colaboração da rede de apoio dos estudantes, incluindo seus parentes e amigos, colegas, coordenadores de cursos, professores e funcionários. Todos auxiliam identificando situações e orientando os estudantes que necessitam de apoio e seus colegas, nos momentos

de adaptação, mudanças e nas situações de crise, sofrimento, perdas e luto que podem ocorrer juntamente com dificuldades acadêmicas, pessoais e familiares. A participação desses outros membros da comunidade sempre se mostrou estratégica em situações difíceis.

De fato, ter uma rede de apoio ágil e empática tem uma importância inestimável para garantir um bom desfecho em casos críticos. Sabemos que a detecção precoce de condições de vulnerabilidade e o manejo adequado de situações de crise podem ser de grande auxílio a todos os membros de nossa comunidade e suas famílias. Esse Guia de Boas Práticas foi elaborado para auxiliar a todos em relação à prevenção e abordagem de situações de crise envolvendo estudantes ou outros membros da comunidade universitária bem como pessoas relacionadas a essa comunidade.

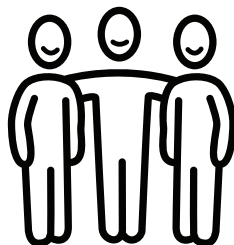
Esse guia foi inspirado em publicação semelhante do *Massachusetts Institute of Technology*, entre outras experiências bem-sucedidas que foram revistas e serviços aos quais tivemos acesso em visitas técnicas. Mas a demanda por este produto e pelo Projeto Estratégico Bem-Estar resulta de conversas e necessidades expressadas por diferentes membros da comunidade universitária e, em particular, da experiência acumulada pelas equipes dos serviços.

Esperamos que, a partir dessa primeira edição, continuemos a nos desenvolver e aprimorar nossas práticas e este guia..



# 1

## O CONTEXTO ACADÊMICO E A IDENTIFICAÇÃO PRECOCE DE CRISES





---

## O CONTEXTO ACADÊMICO E A IDENTIFICAÇÃO PRECOCE DE CRISES

Este guia tem como objetivo divulgar a rede de apoio psíquico, psicológico e educacional existente na Unicamp, a fim de ajudar professores, funcionários e estudantes a acolher, compreender e direcionar situações de crise vivenciadas por alunos, e sempre que possível, preveni-las.

Para isso, é importante que a comunidade acadêmica esteja familiarizada com cenários que podem desestabilizar emocional e/ou psiquicamente um indivíduo, adote atitudes de prevenção e saiba dar os encaminhamentos adequados.

A prevenção é essencial, pois ajuda a evitar crises. Ao contrário do que parece, ela não exige conhecimento específico de psicologia e psiquiatria e pode ser incorporada à rotina das unidades de ensino por meio de atitudes que favoreçam a criação de um ambiente acolhedor e saudável, detalhadas a seguir.

Além do cuidado com um indivíduo que atravessa uma fase difícil, a promoção do bem-estar e da saúde emocional e psíquica dos estudantes também é um fator importante para assegurar sua permanência na universidade e o bom desenvolvimento de suas atividades educacionais e acadêmicas.

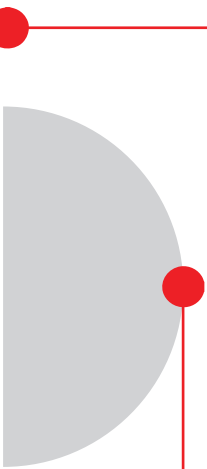
## O AMBIENTE UNIVERSITÁRIO E SUAS MÚLTIPLAS FACETAS

A universidade é um espaço dinâmico e rico em oportunidades. Ao mesmo tempo, é um ambiente marcado pela heterogeneidade das relações interpessoais, multiplicidade de fontes de informação e diversidade de estratégias educacionais, as quais podem entrar em conflito com os hábitos e os ritmos dos estudantes.

Ao ingressar numa universidade, é comum que os jovens enfrentem muitas demandas e desafios: a passagem do ensino médio para a educação superior, mudança de cidade, novas condições de moradia, pressões desencadeadas pelas expectativas em relação ao curso, ao mercado de trabalho, entre tantas outras. Deparam-se com a necessidade de desenvolver estratégias para lidar com novas formas de ensino e avaliação, ao mesmo tempo em que vivenciam uma profunda mudança das relações pessoais, que tendem a se tornar mais diversificadas, envolvendo colegas, professores e servidores.

Estudos desenvolvidos no *Massachusetts Institute of Technology* (MIT) indicam que existem 12 principais fatores de estresse:



- 
- 1 Preocupações sobre a vida após a universidade
  - 2 Comparação com o desempenho dos pares
  - 3 Gerenciamento de carga de trabalho
  - 4 Relacionamentos entre pares
  - 5 Equilíbrio de exigências
  - 6 Falta de tempo para amigos e familiares
  - 7 Falta de tempo para pensar e refletir
  - 8 Falta de tempo para hobbies ou diversão
  - 9 Saúde pessoal
  - 10 Finanças
  - 11 Manutenção de dieta saudável
  - 12 Relacionamento com corpo docente/gestores/orientadores

Além disso, uma pesquisa realizada na Unicamp sobre as demandas de estudantes em atendimentos de triagem no Sappe/PRG demonstra que suas queixas resultam de uma combinação de fatores: dificuldades acadêmicas (aproveitamento insatisfatório, falta de motivação ou sobrecarga de estudos), relacionamentos interpessoais (com amigos, colegas ou professores) e contextos familiares (conflitos na família de origem ou conjugais).

A vida universitária caracteriza-se, então, como uma etapa de transição para os estudantes, na qual eles experimentam facetas inexploradas de sua identidade e são demandados a gerenciar suas metas de vida.

Se não forem devidamente apoiados, o mundo pode lhes parecer um lugar inseguro à medida em que vivenciam situações desconhecidas, redefinem-se como indivíduos e, eventualmente, lidam com um novo conjunto de problemas e desafios, tanto na vida acadêmica, quanto na vida pessoal.

Esse cenário pode desencadear problemas afetivoemocionais e questões psicossomáticas, afetando a vida acadêmica, a ponto do estudante sentir dificuldade para acompanhar o curso ou se engajar em projetos de pesquisa, por exemplo. É frequente, portanto, aflorarem algumas questões:



Exploração da identidade sexual

Distanciamento da família e amigos

Sentimento de inadequação e falta de confiança

Necessidade de pertencimento: etnia, gênero e interesses

Sentimento de tristeza e/ou solidão

Preocupações com a família e/ou com filhos

Crenças e espiritualidade

Conflito entre pares

Preocupações financeiras

Desenvolvimento de carreira

Essas condições, associadas a fatores biopsicossociais, podem desencadear percepções, pensamentos e sentimentos que afetam de forma imprevisível a vida do indivíduo. Esses momentos são denominados crises.

Além de impactar o próprio estudante, as crises podem ter reflexos ampliados em toda a comunidade, incluindo outros alunos, docentes e não docentes, além de interferir na missão educacional da instituição. A ausência de acolhimento e cuidado adequados numa situação de pressão pode levar o estudante a abandonar o curso.

Por isso, a prevenção, a detecção de sinais relevantes de alteração no comportamento de um aluno e o manejo precoce e adequado das crises são fundamentais para manter sua integração à vida acadêmica.

## **PEQUENAS ATITUDES, GRANDES DIFERENÇAS**

Atitudes preventivas e de apoio ao bem-estar devem fazer parte da rotina de todos que estão em contato com os estudantes no cotidiano - colegas, docentes, coordenadores de cursos, monitores do Programa de Estágio Docente (PED) e do Programa Apoio Didático (PAD), diretores e funcionários.

Desse modo, as unidades de ensino podem contribuir decisivamente para evitar o surgimento e o agravamento de crises, ao promoverem um ambiente acolhedor e favorável às relações interpessoais. A seguir, algumas sugestões de atitudes que podem ser adotadas por professores, auxiliares didáticos como PADs e PEDs, orientadores e gestores acadêmicos:

## SEJA ACESSÍVEL

- Conheça ou reconheça os estudantes, se possível pelo nome, buscando se aproximar e interagir com eles no contexto acadêmico.
- Permita que os estudantes se familiarizem com alguns de seus gostos e interesses pessoais.

## SEJA CLARO NOS ACORDOS ACADÊMICOS

- Garanta que o plano de ensino das disciplinas e as atividades estejam alinhadas com o Projeto Pedagógico do Curso (PPC) e com o regimento da graduação ou da pós-graduação.
- Seja claro quanto às expectativas a respeito de avaliações, devolutivas de trabalhos e provas e bibliografia sugerida. Também é importante esclarecer os elementos do currículo contidos no catálogo de cursos, atividades e prazos.
- Disponibilize o plano de ensino da disciplina a cada semestre antes do período de matrículas, em meios eletrônicos acessíveis aos estudantes, a fim de orientá-los, favorecer a priorização e o desenvolvimento das atividades.
- Enfatize a importância de se manter os acordos propostos no primeiro dia de aula, no que concerne a etapas, tarefas e prazos.
- Possibilite o diálogo e tome decisões em conjunto com os estudantes a respeito de questões que possam ser flexibilizadas.



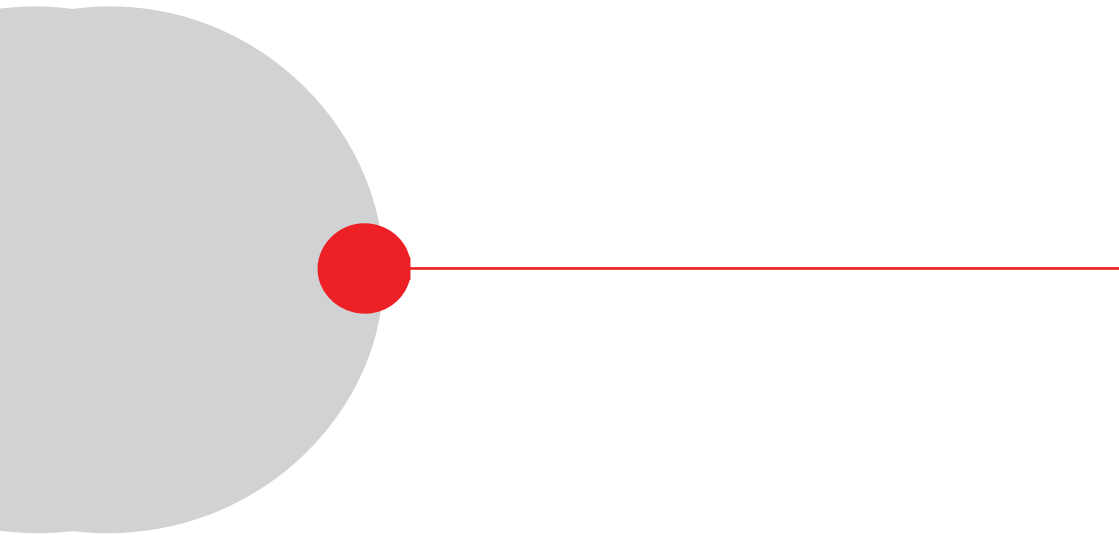
## PROMOVA O EQUILÍBRIO

- Incentive práticas que fomentem o bem-estar coletivo, destacando a importância de, por exemplo, manter cuidados e hábitos saudáveis – boas noites de sono, exercícios físicos, alimentação balanceada e interações sociais.
- Oriente os estudantes sobre as demandas curriculares até o final do curso, como administrar melhor o tempo e como tomar decisões durante a trajetória acadêmica.
- Demonstre que está ciente da dedicação dos estudantes, das demandas geradas pelas diversas disciplinas e dos desafios inerentes à adaptação à vida universitária.
- Evite atividades e cargas horárias excessivas, com tarefas sobrepostas a outras disciplinas e ofereça alternativas para a reorganização de prazos, se possível.



## CRIE UM AMBIENTE ACADÊMICO INCLUSIVO

- Reconheça a contribuição de diferentes visões e experiências, em alinhamento com a política institucional da Unicamp de valorizar a diversidade.
- Promova a cooperação e as atividades colaborativas ao invés da concorrência entre os estudantes.
- Incentive o trabalho em equipe, com colaboração de todos os integrantes em sala de aula e fora dela.

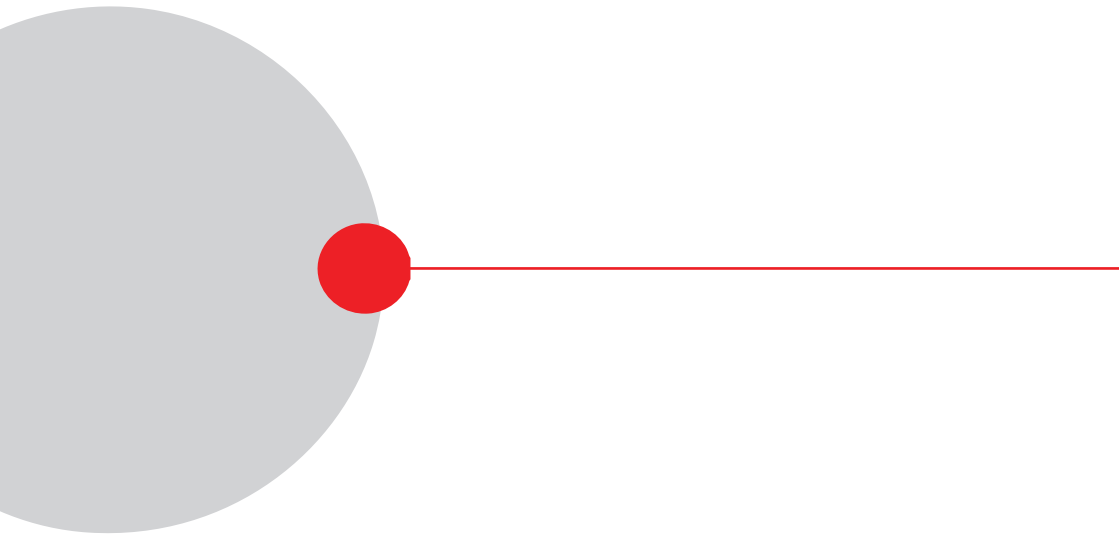




2

## SINAIS DE ALERTA E SUGESTÕES DE ENCAMINHAMENTO NO ÂMBITO DA UNICAMP









## SINAIS DE ALERTA E SUGESTÕES DE ENCAMINHAMENTO NO ÂMBITO DA UNICAMP

Um olhar atento e atitudes acolhedoras por parte dos professores e funcionários podem fazer muita diferença na identificação de estudantes enfrentando dificuldades relacionadas à vida pessoal e ao cotidiano na universidade.

Assim, além de adotar atitudes de prevenção, é importante estar atento a manifestações que sinalizem dificuldades ou crises, além de saber como e para onde encaminhar os casos.

A Unicamp possui uma rede estruturada de apoio aos estudantes, detalhada adiante, que realiza os encaminhamentos às áreas especializadas, faz intervenções e os devidos acompanhamentos.

No entanto, é preciso ter clareza de que as demandas emocionais e psicológicas dos estudantes não são resolvidas imediatamente, exigindo tempo e reorganização de suas vidas. Mesmo quando se trata de apoio dos serviços profissionais, não há soluções prontas e imediatas. Por isso, é essencial saber ouvir e tentar entender o que o estudante está vivenciando, para, então, encaminhá-lo aos recursos de suporte.

Em caso de dúvida, é recomendável entrar em contato com os serviços de assistência – entre outros, Orientação Educacional ou Serviço Social do SAE, Sappe e Secretaria de Vivência no Campus.

## SINAIS DE ALERTA

As reações dos estudantes às dificuldades enfrentadas no ambiente universitário podem assumir várias formas, tais como isolamento, irritabilidade e, eventualmente, adoecimento.

Mudanças súbitas de humor, de comportamento e/ou de desempenho acadêmico são alguns dos sinais a que se deve prestar atenção, além de relatos de colegas.

Também é preciso avaliar se os sinais observados estão ou não associados a uma situação pontual. Se as mudanças não forem isoladas, pode ser um indício de que o aluno está em algum nível de risco e, neste caso, oferecer ajuda pode fazer a diferença.

Para facilitar a identificação, procure prestar atenção a suas atitudes e sinais nos domínios físico, comportamental e acadêmico:



### FÍSICO

- Deterioração da higiene pessoal.
- Perda ou ganho extremo de peso.
- Comportamento divergente do padrão do grupo.
- Manifestações de ansiedade excessiva ou pânico.
- Ocorrências frequentes de doenças, ferimentos ou marcas no corpo.



## COMPORTAMENTAL

- Manifestações de raiva, impulsividade ou irritabilidade.
- Demonstrações de apatia.
- Choro frequente.
- Isolamento.
- Declarações indicadoras de sofrimento e expressões de desesperança.
- Relatos de pessoas próximas ao estudante sobre suas dificuldades pessoais.



## ACADÊMICO

- Aumento de faltas às aulas, atrasos na entrega de trabalhos e não comparecimento a exames.
- Perda de qualidade de trabalhos realizados.
- Solicitações frequentes de prorrogação de prazos por perda e/ou faltas com ou sem justificativa.
- Declarações de conteúdo mórbido ou perturbador em provas, anotações ou no ambiente virtual.
- Demonstrações de agressividade contra membro(s) da turma ou do grupo de trabalho.



## COMO CONVERSAR

Os membros das unidades que têm contato direto e frequente com o estudante podem ser os primeiros a detectar sinais de mudanças físicas, comportamentais e emocionais - e orientá-lo a procurar a rede de suporte assistencial especializada da Unicamp.

Ao identificar um ou mais sinais, enfatize ao aluno a importância de ele buscar ajuda o mais breve possível na sua unidade - com monitores PADs ou PEDs, docentes ou funcionários - ou nos serviços oferecidos pelo Sappe ou SAE, entre outros. Veteranos e colegas também podem ajudar.

A primeira recomendação a todos que possam dar suporte na unidade é: mostrar-se disponível para amparar um estudante em risco. Ou seja, demonstre que percebe que algo talvez não esteja bem, comunicando-se com ele de forma acolhedora e informando a respeito dos suportes que a universidade oferece.

Num segundo contato, a sugestão é perguntar como está se sentindo, se buscou o(s) apoio(s) sugerido(s) ou solicitar notícias por meio de colegas.

Ao contrário do que muitos pensam, ao abordar o estudante, o professor, funcionário ou colega não vai tornar o problema maior do que ele já é.

Vale destacar que não é necessário aprofundar as questões ao conversar com o estudante; recomenda-se uma abordagem breve, respeitosa e de caráter informativo. Esta pode ser a via de acesso mais adequada à assistência especializada.

## EXEMPLO DE INDÍCIO DE SOFRIMENTO MENTAL PRECOCE

*Ao revisar um texto, corrigir uma prova ou navegando em redes sociais, o professor depara-se com algum conteúdo que sugira sofrimento pessoal. Como proceder?*

Num momento oportuno ou durante a devolutiva de uma prova, o professor pode conversar em particular com o estudante, manifestando sua preocupação, perguntando se pode ajudá-lo e como fazê-lo.

Se necessário, apresente-lhe a rede de assistência da universidade, com uma fala breve e acolhedora.

Essa atitude revela uma postura sensível, que demonstra cuidado e permite o direcionamento da demanda para a rede de suporte da instituição.

Tal procedimento, por si só, pode contribuir para o aluno se sentir visível, fortalecendo seu senso de pertencimento.

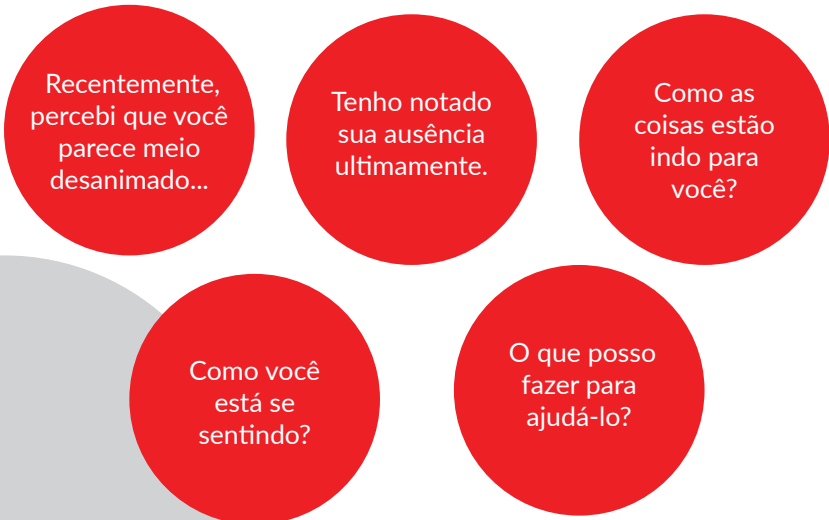
## “PUXANDO” CONVERSA

Não se esqueça de que qualquer ajuda vai depender, sempre, da demanda formulada/explicitada pelo estudante.

Em geral, o objetivo do apoio ao aluno deve ser, inicialmente, informar: orientá-lo sobre a existência e a localização de setores de apoio, os procedimentos para ter acesso ao atendimento e com quem falar, entre outros esclarecimentos. No entanto, mesmo para isso, é preciso fazer uma abordagem adequada, deixando o estudante à vontade para se expressar.

Então, a forma como se inicia uma conversa é fundamental. Uma boa estratégia é fazer perguntas e/ou declarações abertas, criando espaço para que ele conduza a conversa e forneça informações ou esclarecimentos necessários à tomada de decisões.

Alguns exemplos de como começar uma conversa com um estudante:



Recentemente,  
percebi que você  
parece meio  
desanimado...

Tenho notado  
sua ausência  
ultimamente.

Como as  
coisas estão  
indo para  
você?

Como você  
está se  
sentindo?

O que posso  
fazer para  
ajudá-lo?

Do mesmo modo, perguntas mais diretas podem permitir uma melhor orientação quanto a encaminhamentos que se impõem. Alguns exemplos:

Você gostaria de conversar com alguém do Serviço Social do SAE?

Quer ser atendido por um profissional do Sappe?

Você quer conversar com alguém do setor de Orientação Educacional do SAE?

## ALGUMAS DICAS DE COMUNICAÇÃO



### OUÇA COM ATENÇÃO E EMPATIA

Permita que o estudante se expresse com liberdade, oferecendo escuta atenta e buscando entender sua percepção.



### EXPRESSE PREOCUPAÇÃO E DEMONSTRE CUIDADO

Faz diferença para o estudante saber que alguém se importa com ele – tendo em mente que o cuidado prestado pelo professor, colega ou funcionário na unidade de ensino caracteriza-se como um apoio pontual, não especializado.



### RESPEITE O SILÊNCIO

Lembre que algumas pessoas levam mais tempo do que outras para processar ideias e sentimentos.



### EVITE JULGAMENTOS

Não expresse opinião pessoal nem tente diagnosticar o problema do estudante.



### RESPEITE O ESPAÇO DO ESTUDANTE EM RISCO

Talvez o estudante não se sinta à vontade para lhe contar o que está acontecendo, mas ele precisa saber como buscar ajuda na rede de assistência da universidade.



### CONCENTRE-SE EM COMPORTAMENTOS CONCRETOS

Compartilhar com o estudante o que foi observado pode ajudá-lo a entender como está sendo visto pelas pessoas da unidade de ensino, além de permitir que saiba que alguém se importa com ele.



### SEJA ACOLHEDOR

A demonstração de cordialidade e de que está disponível, proporciona ao estudante uma sensação de esperança e colaboração.



### FAÇA PERGUNTAS ABERTAS

Essa conduta possibilita ao ouvinte reunir informações sobre o estudante, especialmente sobre o que ele pensa, sobre como ajudá-lo e, ainda, fazê-lo se sentir ouvido.

## ALGUMAS CRENÇAS COMUNS RELACIONADAS ÀS CONVERSAS COM ESTUDANTES

Muitas vezes, os professores e funcionários deixam de abordar um estudante por acreditar que podem criar um vínculo ou gerar algum mal-estar - o que não é verdade. Algumas dessas crenças são apresentadas a seguir, assim como a orientação sobre como proceder:



*Se eu falar com o estudante, vou me tornar seu conselheiro pessoal*

O docente ou qualquer pessoa que escute um estudante em risco não vai se tornar, necessariamente, seu principal interlocutor. Se um aluno não se sentir à vontade para expor suas fragilidades, é importante deixar claro que o interlocutor precisa saber o que está acontecendo com ele, para que possa ajudá-lo e orientá-lo da melhor maneira.

*O aluno vai ficar com raiva de mim*

Ao contrário, geralmente, os estudantes mostram-se gratos por alguém se importar com eles.

*Não sei o que dizer ou fazer*

Não é necessário dizer muito. Quase sempre, ouvir e fazer perguntas abertas ou até diretas, como as exemplificadas anteriormente, é suficiente. O melhor a fazer é ouvir, demonstrar cuidado e indicar os serviços de apoio, que, utilizando recursos apropriados, vão atender às necessidades dos estudantes. Vale lembrar que o silêncio e o choro são formas de comunicação não verbal que também podem aliviar emoções.

*Não tenho tempo suficiente para ajudar*

Não é preciso prolongar a conversa. É suficiente demonstrar que se preocupa com o que o estudante está sentindo e, se necessário, indicar outras formas de apoio e assistência institucional.

## DOIS TIPOS DE SITUAÇÕES FREQUENTES: O QUE FAZER?

### *Caso 1*

Um estudante recebe uma nota alta na primeira prova e muito baixa na segunda. Além disso, ele é prejudicado por ter entregue um trabalho com atraso.

Certo dia, o professor percebe que ele está chorando. Oportunamente, o docente pode tentar conversar com o estudante, perguntar se pode ajudá-lo e, se for o caso, informá-lo da possibilidade de buscar apoio na rede de serviços de assistência da Unicamp, destacando os mais apropriados para atendimento às demandas frequentes da população universitária.

E, a propósito, alertá-lo de que a universidade é um contexto complexo e desafiador, em que, constantemente, situações inesperadas ensinam e levam o indivíduo a adequar formas de enfrentamento já adquiridas.

### *Caso 2*

Um estudante de iniciação científica e/ou de pós-graduação que não está comparecendo às reuniões agendadas nem responde a ligações, mensagens e/ou e-mails pode estar passando por alguma dificuldade.

O orientador também pode buscar informações com colegas ou comunicar a coordenação do curso, a fim de que sejam tomadas medidas para ajudar a evitar uma crise, contorná-la ou promover o cuidado necessário.

## PARA ONDE ENCAMINHAR

É essencial conhecer serviços e recursos profissionais disponíveis e acionar os profissionais dos serviços de suporte em situações específicas para ajudar a dar os encaminhamentos devidos. Consultas sobre preocupações e possíveis encaminhamentos podem ser feitas por telefone.

Casos de saúde mental (sofrimento, depressão, angústia e outras questões emocionais) devem ser encaminhados para o Sappe. Questões de **permanência** (bolsas, alimentação, moradia e transporte) devem ser direcionadas para o serviço social do SAE; já as questões de **aprendizagem e carreira** são de responsabilidade do setor de orientação educacional do mesmo órgão.

Para **ameaças físicas ou situações de risco de segurança física ou patrimonial**, buscar ajuda na Secretaria de Vivência no Campus (SVC).

Nos casos de situações de **agressão sexual**, é indispensável possibilitar um ambiente de escuta empática e o encaminhamento das vítimas/dos agredidos para um dos três espaços existentes na Unicamp e especializados no cuidado a estas vítimas: o Centro de Atenção Integral à Saúde da Mulher (Caism), o Serviço de Atenção à Violência Sexual (Savs) ou o pronto-socorro do Hospital de Clínicas (HC) da Unicamp.

Em situações que envolvam **violência sexual** a primeira medida é procurar o Caism, este tem um Pronto Atendimento que funciona 24 horas, sete dias por semana e é voltado para avaliação e adoção de medidas profiláticas para infecções sexualmente transmissíveis e gestação decorrente de estupro.

O Savs, por sua vez, é uma instância de acolhimento de queixas relacionadas à violência sexual no âmbito da universidade. Assim sendo, este órgão oferece apoio, recebe denúncias e encaminha as providências cabíveis. Fora do horário de funcionamento, deve-se procurar os serviços de emergência já mencionados.

## URGÊNCIAS/EMERGÊNCIAS

Quando for necessário tomar uma decisão sobre possíveis encaminhamentos, devem ser considerados os indicativos a seguir relacionados.



Em qualquer uma dessas situações, é necessário adotar uma ação imediata. Assim, a menos que o docente ou funcionário pressinta que sua própria segurança está em risco, deve-se permanecer com o aluno e entrar em contato com o Veículo Interno de Atendimento à Saúde (Vidas), pelo telefone (19) 3521-6000 e solicitar acompanhamento médico.

Nos *campi* de Limeira (Faculdade de Tecnologia, Faculdade de Ciências Aplicadas) e de Piracicaba (Faculdade de Odontologia de Piracicaba), recomenda-se ligar para o Sappe central, em Campinas, por meio do telefone (19) 3521-6644, para receber orientações adequadas sobre encaminhamento.

Se o professor ou funcionário ficar sabendo que um estudante tentou tirar a própria vida, tem plano ou intenção de fazê-lo deve-se tomar providências para conseguir atendimento clínico imediato no pronto-socorro do HC da Unicamp/Psiquiatria. O telefone é (19) 3521-8773. Outra possibilidade é contatar serviços auxiliares, como o Sappe, o SAE ou o Vidas.

Se a situação de risco de um estudante ocorrer fora do horário regular de expediente do setor mais indicado, deve-se recorrer ao pronto-socorro do HC da Unicamp ou chamar imediatamente o Vidas.

## **CONDUTA EM CASO DE PERDA DE MEMBRO(S) DA COMUNIDADE**

A perda por morte ou suicídio de uma pessoa que integra a comunidade impacta todo o grupo.

Embora os estudantes sejam mais frequentemente afetados por esse tipo de episódio, seus desdobramentos podem se espalhar pelo *campus* e abalar as pessoas de maneiras inesperadas.

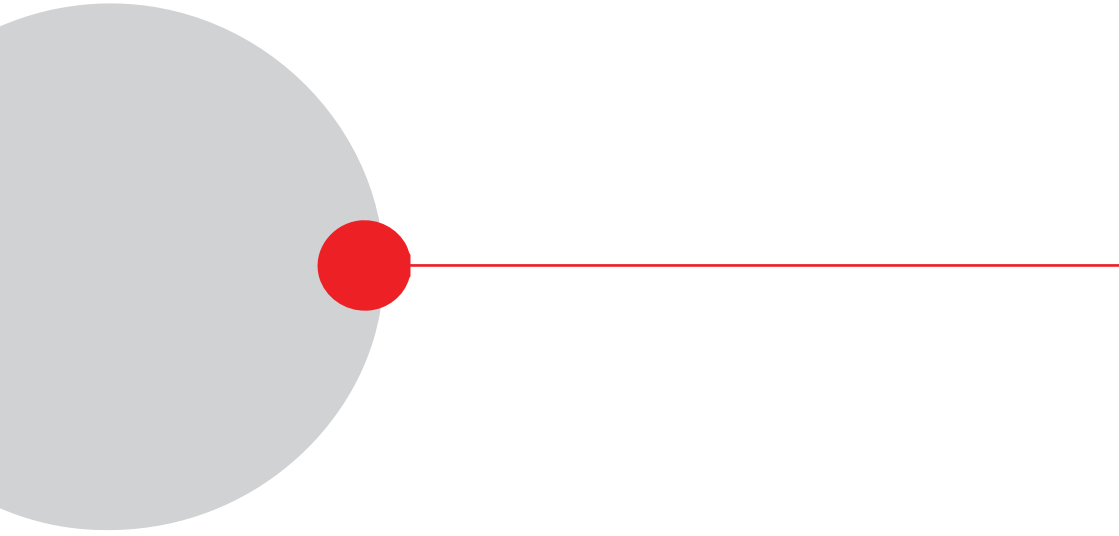
No contexto da sala de aula, é importante que os professores expressem algum tipo de conexão com o ocorrido. Se, por exemplo, o docente começa sua aula sem se referir ao fato, tal atitude pode ser considerada desconcertante ou perturbadora pelos alunos, já que, cada um a seu modo, pode estar vivenciando pensamentos e sentimentos de dor ou pesar.

Há várias formas de ajudar os estudantes a lidarem com as consequências imediatas desse tipo de ocorrência.

Antes de tudo, é preciso reconhecer o que aconteceu. E reconhecer que existem marcas, sofrimentos, deixados pelo ocorrido que precisarão de tempo para serem entendidos e, na medida do possível, elaborados.

O prosseguimento da atividade acadêmica pode ser apresentado aos estudantes como uma forma de seguir adiante, sem minimizar sofrimentos ou tristezas advindas do ocorrido.

Para se informar sobre a melhor forma de conduzir a situação e o tipo mais adequado de conversa, o professor pode pedir auxílio diretamente aos profissionais especializados do Sappe.





**3**

**A REDE DE  
ASSISTÊNCIA  
DA UNICAMP**







## A REDE DE ASSISTÊNCIA DA UNICAMP

A Unicamp mantém diversos tipos de serviços de assistência e orientação a estudantes e à comunidade universitária em geral.

Alguns são oferecidos nos três *campi* (Campinas, Limeira e Piracicaba), outros somente em uma ou outra unidade.

Em caso de dúvida, consulte o site do serviço ou entre em contato com o Sappe ou SAE, em Campinas.

### APOIO E ASSISTÊNCIA

#### SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA PSICOLÓGICA E PSIQUIÁTRICA AO ESTUDANTE (SAPPE/PRG)

Assistência psicológica e psiquiátrica a estudantes de graduação e pós-graduação para ajudá-los a superar crises e dificuldades emocionais relacionadas ao processo educativo e à capacitação profissional. Oferece pronto atendimento psicológico de segunda a sexta-feira (horários de almoço e jantar).

#### Campinas

**Telefone:** (19) 3521-6643/ 6644

**E-mail:** [sappeass@unicamp.br](mailto:sappeass@unicamp.br)

**Limeira****E-mail:** [sappelmeira@unicamp.br](mailto:sappelmeira@unicamp.br)**Piracicaba****E-mail:** [sappefop@unicamp.br](mailto:sappefop@unicamp.br)> **Mais informações:** <https://www.prg.unicamp.br>**SERVIÇO SOCIAL - SERVIÇO DE APOIO AO ESTUDANTE (SAE/ PRG)**

Oferece assistência estudantil à população mais vulnerável, com base em pesquisas sobre a realidade social dos estudantes. Formula meios de intervenção a fim de diminuir as disparidades socioeconômicas e ampliar a justiça social, com base em ações planejadas junto a órgãos competentes.

**Campinas****Telefone:** (19) 3521-6532**Limeira****FCA - Telefone:** (19) 3701-6652**FT - Telefone:** (19) 2113-3336**Piracicaba****Telefone:** (19) 2106-5260> **Mais informações:** <https://www.sae.unicamp.br/servicosocial/o-servico-social>**SERVIÇO DE ATENÇÃO À VIOLÊNCIA SEXUAL (SAVS)**

Espaço especializado para acolhimento de queixas relacionadas aos diferentes tipos de violência sexual - assédio moral com conotação sexual, assédio sexual, assédio sexual cibernético e agressão física de natureza sexual. Oferece orientação e apoio a pessoas que se viram envolvidas em episódios de violência sexual, com vistas a cuidar de sua saúde física e mental e a garantir

a continuidade de suas atividades acadêmicas e de trabalho. Apoio e orientação específicos são oferecidos também a pessoas que se viram envolvidas nesses episódios como denunciadas.

**Telefone:** (19) 3521-4063

**E-mail:** savs@unicamp.br

## **OUVIDORIA UNICAMP**

Órgão de natureza exclusivamente mediadora, sem caráter administrativo, deliberativo, executivo ou judicial de questões que envolvem a administração da universidade. Pode ser contatada para sugestões, elogios, requisições reivindicações e denúncias.

**Campinas**

**Telefone:** (19) 3521-4063

> **Mais informações:** <https://www.ouvidoria.unicamp.br>

## **CENTRO DE SAÚDE DA COMUNIDADE (CECOM)**

Atendimento ambulatorial gratuito em diversas especialidades médicas, fisioterapia, nutrição, enfermagem e odontologia para alunos, docentes, funcionários e não docentes com serviço de emergência médica (clínica) de segunda a sexta-feira.

**Campinas**

**Telefone:** (19) 3521-9020/ 9021/ 9029

**E-mail:** sau@cecom.unicamp.br

> **Mais informações:** <https://www.cecom.unicamp.br>

## **ORIENTAÇÃO EDUCACIONAL - SERVIÇO DE APOIO AO ESTUDANTE (SAE/PRG)**

Assessoramento a estudantes em sua vida acadêmica. Auxilia na busca de informações e de soluções para dificuldades relacionadas ao andamento do curso, escolha de disciplinas, planejamento de estudos e expectativas de carreira.

### **Campinas**

**Telefone:** (19) 3521-6539

**E-mail:** educacional@sae.unicamp.br

### **Limeira**

**E-mail:** mariajose@sae.unicamp.br

> **Mais informações:** <https://www.sae.unicamp.br/orientacao>

## **ORIENTAÇÃO JURÍDICA - SERVIÇO DE APOIO AO ESTUDANTE (SAE/PRG)**

Orientação a estudantes sobre questões relacionadas à legislação e precauções para contratações em geral, além de outras decisões da vida civil. Faz o encaminhamento a órgãos governamentais e não-governamentais para resolução de demanda legais específicas.

### **Campinas**

**Telefone:** (19) 3521-6537

> **Mais informações:** <https://www.sae.unicamp.br/juridico>

## **AMBULATÓRIO DE SUBSTÂNCIAS PSICOATIVAS (ASPA)**

Atendimento a estudantes que desejam abandonar uso abusivo de substâncias psicoativas e/ou dependência química em grupos motivacionais. As reuniões acontecem todas as quartas-feiras, às 7h30, no ambulatório de Psiquiatria do Hospital de Clínicas em Campinas.

### **Campinas**

**Telefone:** (19) 3521-7514

## LABORATÓRIO DE ACESSIBILIDADE (LAB)

Atendimento a estudantes com deficiência para lhes proporcionar um ambiente adequado às suas necessidades educacionais especiais e garantir seu direito de realizar estudos e pesquisas com mais autonomia e independência.

### Campinas

**Telefone:** (19) 3521-6487

> **Mais informações:** <https://www.sbu.unicamp.br/sbu/laboratorio-de-aces-sibilidade>

## GRUPO DE APOIO AO ESTUDANTE DE GRADUAÇÃO EM MEDICINA, FONOAUDIOLOGIA E AOS RESIDENTES (MÉDICOS OU MULTIPROFISSIONAIS) (GRAPEME)

Oferecimento de apoio emocional a estudantes dos cursos de Medicina e Fonoaudiologia e a residentes, médicos e multiprofissionais.

### Campinas

**Telefone:** (19) 3521-1442

**E-mail Psicologia:** [grapeme@fcm.unicamp.br](mailto:grapeme@fcm.unicamp.br)

**E-mail Psiquiatria:** [grapeme2@fcm.unicamp.br](mailto:grapeme2@fcm.unicamp.br)

> **Mais informações:** <https://www.fcm.unicamp.br/fcm/graduacao/grapeme>

## CENTRAL DE TRADUTORES E INTÉRPRETES DE LINGUAGEM DE SINAIS (TILS)

Atendimento aos estudantes surdos matriculados nos cursos de graduação ou pós-graduação da universidade.

### Campinas

**Telefone:** (19) 3521-7514

> **Mais informações:** [https://www.prg.unicamp.br/?page\\_id=2975](https://www.prg.unicamp.br/?page_id=2975)



## ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA

### UNIDADE DE EMERGÊNCIA REFERENCIADA (UER) DO HOSPITAL DE CLÍNICAS (HC) DA UNICAMP/PSIQUIATRIA

Atendimento a emergências/urgências médicas e psiquiátricas que, pela alta complexidade e pelos riscos envolvidos, requerem atenção imediata.

**Campinas**

**Telefone:** (19) 3521-8773

### VEÍCULO INTERNO DE ATENDIMENTO À SAÚDE (VIDAS)

Atendimento pré-hospitalar de agravos de saúde (urgências e emergências) no *campus* de Barão Geraldo, no Centro Pluridisciplinar de Pesquisas Químicas, Biológicas e Agrícolas (CPQBA) e na Moradia Estudantil. Também é o setor responsável pelo transporte ao Cecom ou à Unidade de Emergência Referenciada/Hospital de Clínicas (UER/HC).

**Campinas**

**Telefone:** (19) 3521-6000

> **Mais informações:** <https://www.cecom.unicamp.br/servico-vidas>

### SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA PSICOLÓGICA E PSIQUIÁTRICA AO ESTUDANTE (SAPPE/PRG)

Assistência psicológica e psiquiátrica a estudantes de graduação e pós-graduação para ajudá-los a superar crises emocionais relacionadas ao processo educativo e à capacitação profissional. Oferece pronto atendimento psicológico de segunda-feira a sexta-feira (horários de almoço e jantar).

**Campinas**

**Telefone:** (19) 3521-6643/ 6644

**E-mail:** [sappeass@unicamp.br](mailto:sappeass@unicamp.br)

**Limeira****E-mail:** [sappelimeira@unicamp.br](mailto:sappelimeira@unicamp.br)**Piracicaba****E-mail:** [sappefop@unicamp.br](mailto:sappefop@unicamp.br)**> Mais informações:** [https://www.prg.unicamp.br/?page\\_id=443](https://www.prg.unicamp.br/?page_id=443)**CENTRO DE SAÚDE DA COMUNIDADE (CECOM)**

Atendimento ambulatorial gratuito no *campus* de Campinas em diversas especialidades médicas, fisioterapia, nutrição, enfermagem e odontologia a alunos, docentes, funcionários e não docentes com serviço de emergência médica (clínica) de segunda a sexta-feira.

**Campinas****Telefone:** (19) 3521-9020/ 9021/ 9029**E-mail:** [sau@cecom.unicamp.br](mailto:sau@cecom.unicamp.br)**> Mais informações:** <https://www.cecom.unicamp.br>**PROMOÇÃO DE BEM-ESTAR E OPORTUNIDADES ACADÊMICAS**

Alguns setores e órgãos da Unicamp atuam na promoção de bem-estar e divulgam oportunidades acadêmicas e socioculturais.

**ATIVIDADES DE EXTENSÃO DA FACULDADE DE EDUCAÇÃO FÍSICA (FEF)**

Oferta de atividades físicas em diferentes modalidades que podem auxiliar os integrantes da comunidade na promoção de bem-estar físico e mental.

**Campinas****Telefone:** (19) 3521-6614**> Mais informações:** <https://www.fef.unicamp.br/fef/extensao>



### **CENTRO DE SAÚDE DA COMUNIDADE (CECOM)**

Oferta de programas voltados ao bem-estar por meio de abordagens diversas.

> **Mais informações:** <https://www.cecom.unicamp.br>

### **FACULDADE DE CIÊNCIAS APLICADAS (FCA)**

Oferta de oportunidades acadêmicas e de atividades socioculturais.

> **Mais informações:** <https://www.fca.unicamp.br>

### **FACULDADE DE TECNOLOGIA (FT)**

Oferta de oportunidades acadêmicas e de atividades socioculturais.

> **Mais informações:** <https://www.ft.unicamp.br>

### **FACULDADE DE ODONTOLOGIA DE PIRACICABA (FOP)**

Oferta de oportunidades acadêmicas e de atividades socioculturais.

> **Mais informações:** <https://www.fop.unicamp.br>



## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, L. S.; SOARES, A. P. Os estudantes universitários: sucesso escolar e desenvolvimento psicossocial. *In*: MERCURI, E.; POLYDORO, S. A. J. (org.) **Estudante universitário: características e experiências de formação**. Taubaté: Cabral Editora e Livraria Universitária, 2003. p. 15-40.

ASTIN, A. W. Student involvement: A developmental theory for higher education. **Journal of College Student Personnel**, Washington, v. 25, n. 4, p. 297-808, 1984. Disponível em: <https://psycnet.apa.org/record/1985-18630-001>. Acesso em: jun. 2019.

BENJAMIN, A. **A entrevista de ajuda**. São Paulo: Martins Fontes, 1986.

BORTOTI, M. L. **Perfil e demandas em saúde mental do estudante da Unicamp em triagem do Serviço de Assistência Psicológica e Psiquiátrica ao Estudante (Sappe)** 2018. Trabalho de Conclusão de Curso (Programa de Residência Médica em Psiquiatria) - Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2018.

CAMPOS, C. R. F. **Perfil sociodemográfico, clínico e acadêmico de estudantes universitários que passaram por atendimento psiquiátrico no Serviço de Assistência Psicológica e Psiquiátrica ao Estudante da Universidade Estadual de Campinas (Sappe/Unicamp) entre 2004 e 2011.** 2016. Dissertação (Mestrado- Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de Ciências Médicas, Campinas/SP Disponível em: <http://www.repositorio.unicamp.br/handle/REPOSIP/321049>. Acesso em: abr. 2019.

CENTRO INTERDISCIPLINAR DE PESQUISA E ATENÇÃO À SAÚDE/CIPAS. **Saúde mental.** Porto Alegre: CIPAS, 2019. Disponível em: <https://www.ufrgs.br/saudemental/>. Acesso em: jan. 2019.

MASSACHUSETTS INSTITUTE OF TECHNOLOGY. **MIT Faculty guide: Recognizing and Responding to Students in Distress.** Cambridge: MIT, [2018]. Disponível em: <https://facultyguide.mit.edu/> Acesso em: set. 2018.

MONTANINI, D. Demandas em saúde mental do estudante bolsista da Unicamp. 2018. Trabalho de Conclusão de Curso (Programa de Residência Médica em Psiquiatria) - Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2018.

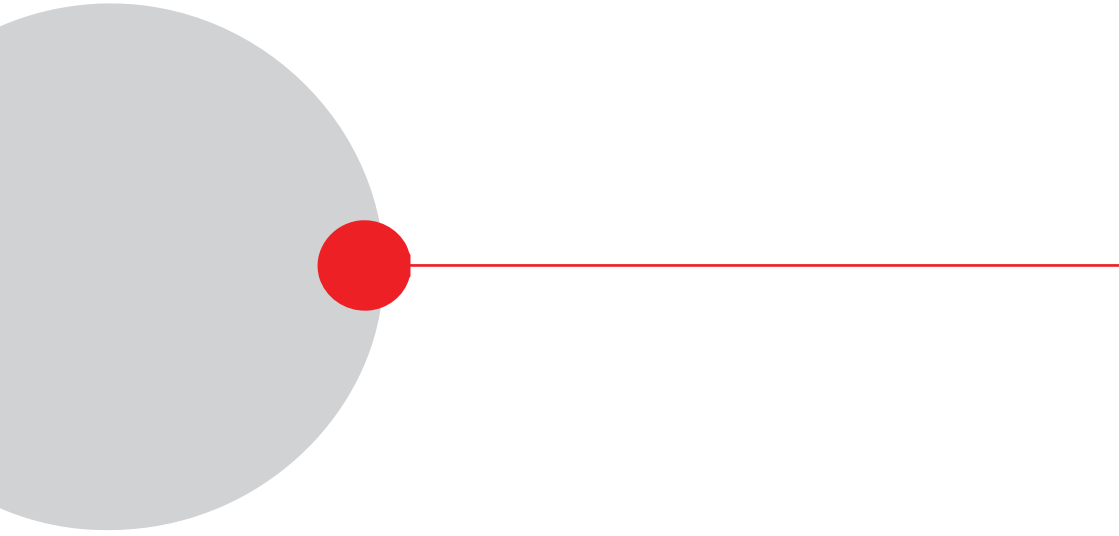
OLIVEIRA, M. L. C. de. **Caracterização sociodemográfica, acadêmica e clínica dos estudantes atendidos no Serviço de Assistência Psicológica e Psiquiátrica ao Estudante (Sappe) de 1987 a 2004.** 2009. 185 p. Dissertação de Mestrado - Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de Ciências Médicas, Campinas/SP Disponível em: <http://www.repositorio.unicamp.br/handle/REPOSIP/308732>. Acesso em: fev. 2019.

PASCARELLA, E. T.; TERENZINI, P. T. **How College affects students: a third decade of research.** 2. ed. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 2005. (The Jossey-Bass higher and adult education series, v. 2).

SCHUH, J. H.; JONES, S. R.; HARPER, S. R. (ed.). **Student services: A handbook for the profession.** 5. ed. San Francisco: Jossey-Bass, c2011. (The Jossey-Bass higher and adult education series).

SHAW, M. D.; ROPER, L. D. Crisis management. *In*: SCHUH, J. H.; JONES, S. R.; TORRES, V. **Student services.** 6. ed. San Francisco: Jossey-Bass, c2017. (The Jossey-Bass higher and adult education series).







rsitário  
Estudantes  
ral  
ntro de Convenções



CB I

BÁSICO I

Ciclo B

Artesan

Feira di

SBPC Je

Expoten



UNICAMP