

Apoio psicológico



MPP - Manual de Políticas e Procedimentos

Atualizado em
10/04/2018

Sumário

1. DO GESTOR DO PROCESSO	2
2. DO AMPARO LEGAL.....	2
3. DA POLÍTICA INSTITUCIONAL / REGRAS DO PROCESSO.....	2
4. DO DIAGRAMA E DOS PROCEDIMENTOS.....	4
5. AGENTES DO PROCESSO	Erro! Indicador não definido.
6. CALENDÁRIO	Erro! Indicador não definido.
7. LINKS INTERESSANTES.....	11
GLOSSÁRIO.....	Erro! Indicador não definido.
LISTA DE SIGLAS UTILIZADAS.....	11

Apoio psicológico aos estudantes da UNIRIO

Atualizado em 10/04/2018

Dispõe sobre a política institucional, o fluxo de trabalho e os procedimentos adotados e necessários para o apoio psicológico aos estudantes da UNIRIO.

1. DO GESTOR DO PROCESSO

- **PRAE – Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis**
 - COPOE – Coordenadoria de Políticas Estudantis
 - SEPSI – Setor de Apoio Psicológico

2. DO AMPARO LEGAL

- **Esfera Federal:**
 - **Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010** – Dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES).
- **Esfera Institucional:**
 - **Resolução nº 4.659, de 10 de junho de 2016**- Dispõe sobre a estruturação da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE).

3. DA POLÍTICA INSTITUCIONAL / REGRAS DO PROCESSO

- Poderão realizar cadastro online, via link disponível na página da PRAE/UNIRIO, no endereço: <https://goo.gl/forms/Y25DWQqgwjcg6aM82>, os estudantes da UNIRIO regularmente matriculados, que procuram o setor de Apoio Psicológico de forma espontânea.
- Não são realizados encaminhamentos compulsórios ou condicionados por terceiros ou por quaisquer setores da Universidade.
- A partir do cadastro, obedecendo além da ordem de inscrição, critérios técnicos internos correspondentes ao perfil da demanda, os estudantes serão convidados a comparecer à entrevista inicial. O contato se dá por e-mail.
- O SEPSI não presta um serviço de Psicologia, e não dispõe de Clínica Psicológica, serviço

de emergência ou plantão.

- O objetivo é oferecer um lugar de escuta e acolhimento, triagem e avaliação de demandas de apoio psicológico, encaminhamento e aconselhamento.
- Existem dois tipos de encaminhamento: interno e externo.
- No encaminhamento interno existem dois tipos de atendimento: individual e em grupo.
- O atendimento individual ocorre em torno de 12 a 16 sessões estruturadas, com duração de 50 (cinquenta) minutos, na modalidade intervenção breve. As presenças são registradas em livro de assinatura. O estudante é desligado após 2 (duas) faltas consecutivas ou 3 (três) faltas alternadas, sem justificativas ou prévio aviso.
- As rodas de conversa, um tipo de atendimento em grupo, se diferenciam da terapia de grupo, pois cada grupo de rodas de conversa tem a duração de 8 (oito) semanas. As presenças são registradas em livro de assinatura. O estudante é desligado após 2 (duas) faltas consecutivas ou 3 (três) alternadas, sem justificativa ou prévio aviso.
- No encaminhamento externo, o SEPSI tem um convênio com PUC-Rio para encaminhamentos para alguns serviços de apoio psicológico oferecidos pelo Serviço de Psicologia Aplicada da Instituição. Esse encaminhamento será realizado conforme avaliação da equipe de psicólogos, e disponibilidade da Instituição de destino.
- Considerando que a equipe do SEPSI é reduzida e trabalham com lista de espera, sempre que possível para o estudante, o mesmo será aconselhado a buscar atendimento externo, caso seja uma opção viável.
- O não comparecimento sem justificativa, após a convocação para entrevista inicial, em até 2 (dois) contatos, por e-mail, implica no desligamento do estudante do cadastro ativo. Isso não impede um novo cadastro.
- Aqueles acompanhados individualmente terão seu acompanhamento concluído após 12 (doze) a 16 (dezesesseis) semanas, ou então no caso de 2 (duas) faltas consecutivas ou 3 (três) alternadas, sem justificativa ou prévio aviso.
- Os estudantes participantes dos grupos de rodas de conversa terão sua atividade concluída após as 8 (oito) semanas, podendo se inscrever novamente em outras atividades.
- O não comparecimento em 2 (duas) reuniões seguidas ou 3 (três) alternadas sem justificativa, promove o desligamento do estudante.
- Alunos que concluírem o curso, trancarem a matrícula ou se desligarem da Universidade também terão seu atendimento concluído.

4. DO DIAGRAMA E DOS PROCEDIMENTOS

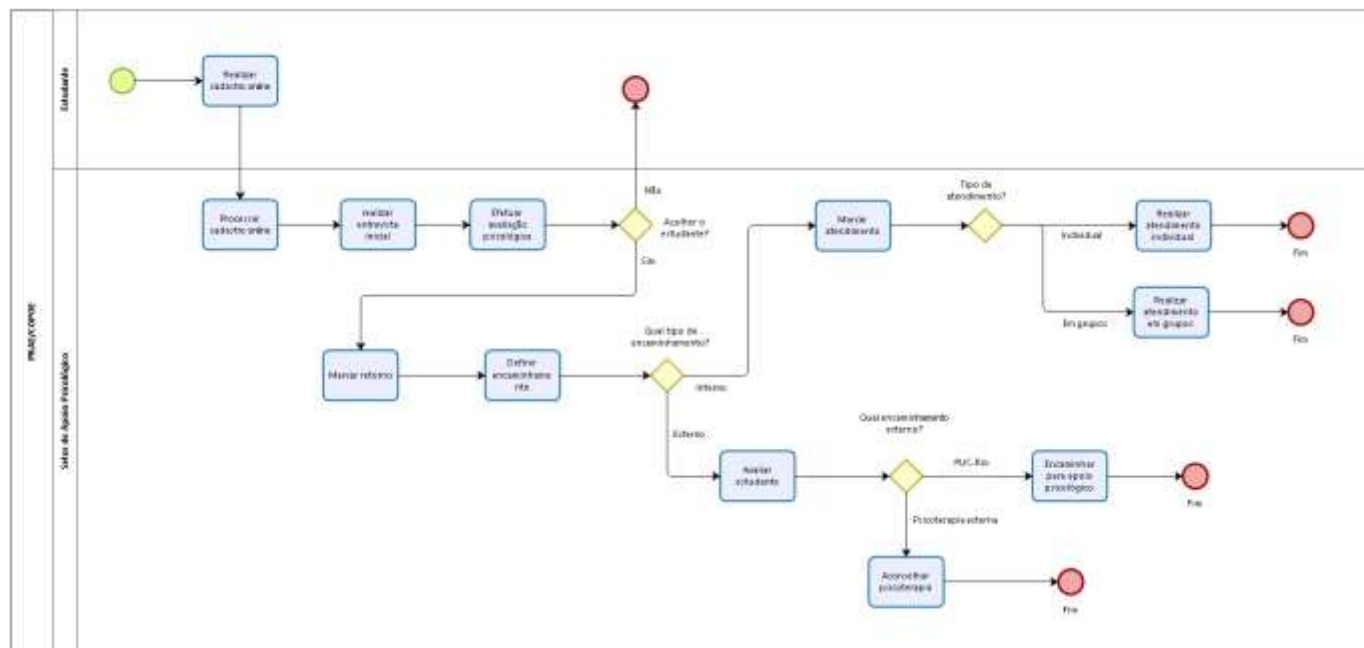


Diagrama modelado – SEPSI – Apoio psicológico aos estudantes da UNIRIO.jpg

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO DIAGRAMA**Atividade I: Realizar cadastro online**

Descrição: O setor SEPSI não dispõe de um serviço de recepção. Em virtude disso utilizam o sistema de cadastro online. Esse cadastro é constituído de algumas questões básicas que permitem identificar o perfil da solicitação, as informações de contato do solicitante, bem como algumas características gerais da demanda. O link está disponível na página da PRAE/UNIRIO. Endereço: <https://goo.gl/forms/Y25DWQqgwjcg6aM82>. Além disso, existe um outro cadastro online voltado para estudantes do primeiro período (calouros) chamado de CHEGA + o endereço é: <https://goo.gl/forms/tHclpbr6mJg9KUzm2>.

Período de Realização: quando houver a necessidade de um atendimento.

Responsável: o estudante

Entrada: cadastro a realizar

Saída: cadastro realizado

Regras da Atividade: o atendimento é fornecido para estudantes da UNIRIO regularmente matriculados, que procuram o setor de forma espontânea. O SEPSI não atende encaminhamentos compulsórios ou condicionados por terceiros ou por quaisquer setores da Universidade. O processo de cadastro ocorre apenas por intermédio dos dois links acima descritos. O contato se dá por e-mail. São contemplados os estudantes regularmente matriculados na: graduação, pós-graduação (Lato ou Stricto). Ou seja, com matrícula ativa.

Procedimentos Operacionais:

1. Acessar o endereço online no link: <https://goo.gl/forms/Y25DWQqgwjcg6aM82> (Ficha de inscrição para Apoio Psicológico - PRAE 2018)
2. Outra opção, acessar o endereço online no link: <https://goo.gl/forms/tHclpbr6mJg9KUzm2> (Ficha de inscrição pelo link do CHEGA +)
3. Realizar o cadastramento em documento online de cadastro.
4. Aguardar o contato de um integrante do SEPSI por intermédio de e-mail.

Vídeo demonstrativo / manual do sistema / checklist: Não se aplica

Indicador: Não definido

Atividade II: Receber solicitação de cadastro

Descrição: após realizar o cadastro online nos endereços disponíveis, os estudantes terão as suas solicitações de cadastro registradas no SEPSI para posterior análise.

Período de Realização: após cadastro online pelo estudante

Responsável: sistema de cadastro online de responsabilidade do SEPSI.

Entrada: cadastro online a solicitar

Saída: cadastro online solicitado

Regras da Atividade: cadastro online deverá processar todas as solicitações de cadastro e armazená-las em uma caixa de e-mail, considerada como o instrumento que forma a fila de espera para atendimento do SEPSI.

Procedimentos Operacionais: ao receber uma solicitação o sistema de cadastro online deverá processar a solicitação de cadastro do estudante que será armazenada em uma caixa de e-mail para posterior análise.

Vídeo demonstrativo / manual do sistema / checklist: Não se aplica

Indicador: Não há

Atividade III: Executar análise de cadastro

Descrição: após o processamento do cadastro online dos estudantes, os psicólogos do SEPSI acessam a caixa de e-mail do setor e executam uma análise da solicitação de cadastro. Essa análise envolve a validação dos dados do aluno. Em seguida, verifica como o pedido de atendimento será processado.

Período de Realização: após processamento do cadastro online

Responsável: equipe de Psicólogos do SEPSI

Entrada: executar análise de cadastro

Saída: análise de cadastro realizada

Regras da Atividade: Com base no documento recebido pelo pedido de cadastro online, os psicólogos executam um protocolo de triagem. Nesse caso, uma vez por mês os especialistas se reúnem e analisam os pedidos de cadastro, levando em consideração o item prioridade e em seguida ordem de cadastro. Nesse processo de análise, o estudante poderá ser encaminhado para atendimento externo ou para atendimento interno ou atendimento poderá ser encerrado a critério dos profissionais, caso o pedido esteja fora do escopo de atendimento do SEPSI.

Procedimentos Operacionais:

1. Impressão mensal das fichas de cadastro;
2. Reunião da equipe do SEPSI (uma reunião mensal) para análise das fichas do mês e definição dos encaminhamentos.
3. Arquivamento das fichas.

Vídeo demonstrativo / manual do sistema / checklist: não se aplica

Indicador: Não há

Atividade IV: Convocar aluno triagem/avaliação

Descrição: após o processamento do cadastro online os estudantes serão convidados a comparecer ao atendimento psicológico, para uma primeira entrevista onde os consulentes buscam compreender qual a melhor maneira de oferecer apoio.

Período de Realização: após análise de cadastro online

Responsável: equipe de Psicólogos do SEPSI

Entrada: convocar aluno para triagem/avaliação por e-mail

Saída: aluno convocado

Regras da Atividade: o não comparecimento sem justificativa, após a convocação para entrevista inicial, em até 3 (três) contatos, por e-mail, implica no desligamento do estudante do cadastro ativo. Isso não impede um novo cadastro em outro momento. Caso o estudante não possa ser atendido pelo Setor de Apoio Psicológico ele será encaminhado para uma fila de espera para futuro atendimento.

Procedimentos Operacionais: ao enviar um e-mail para o estudante cadastrado no sistema online o SEPSI aguarda o contato do mesmo. Apenas duas tentativas de contato serão realizadas, por e-mail.

Vídeo demonstrativo / manual do sistema / checklist: não se aplica

Indicador: Não há

Atividade V: receber mensagem de convocação

Descrição: após convocação por e-mail o aluno deverá responder em no máximo três convocações se deseja receber o atendimento. Após o mesmo ficará no aguardo do agendamento para a triagem/avaliação (1ª sessão).

Período de Realização: após convocação por e-mail pelo SEPSI.

Responsável: equipe de psicólogos SEPSI

Entrada: responder convocação por e-mail

Saída: convocação por e-mail respondida

Regras da Atividade: o aluno ficará no aguardo de uma convocação pelos psicólogos do SEPSI. Essa convocação será por intermédio de e-mail. O processo de convocação será realizado até três vezes. Após terceira convocação se o aluno não manifestar interesse terá seu pedido de atendimento cancelado.

Procedimentos Operacionais: o aluno ficará aguardando a convocação por e-mail pelos psicólogos do SEPSI. Ele deverá responder à convocação em até no máximo de três comunicados.

Vídeo demonstrativo / manual do sistema / checklist: não se aplica

Indicador: não há

Atividade VI: efetuar triagem/avaliação (1ª sessão)

Descrição: após convocação por e-mail pelos psicólogos do SEPSI, conforme disponibilidade, os estudantes serão convidados a comparecer ao Atendimento Psicológico, para uma primeira entrevista onde os psicólogos buscam compreender qual a melhor maneira de oferecer apoio. Na ocasião é realizada uma avaliação psicológica do estudante. É uma oportunidade de serem esclarecidos os motivos da solicitação e verificar a possibilidade de acolher o estudante nas atividades propostas.

Período de Realização: após convocação do aluno para triagem/avaliação

Responsável: equipe de psicólogos SEPSI

Entrada: efetuar triagem/avaliação

Saída: triagem/avaliação realizada

Regras da Atividade: esta é uma sessão de 50 minutos. Tudo pode ser resolvido nesta sessão. Faz-se necessário o preenchimento de um formulário de registro físico (papel) com os dados do aluno. O psicólogo irá preencher o formulário junto com o aluno. Por critério técnico do profissional de psicologia será determinado um período de 12 a 16 sessões. Entretanto, o atendimento poderá ser cancelado em caso de não cumprimento dos critérios de frequência. Há possibilidade de o atendimento ser encerrado antes de 12 semanas ou até após 16 semanas, a critério do especialista. O registro das presenças nas sessões será efetuado no livro de presenças que controla a participação dos alunos.

Procedimentos Operacionais: preencher ficha do aluno. Falar sobre o atendimento; Realizar avaliação psicológica; Verificar a possibilidade de acolher o estudante nas atividades propostas; Estabelecer o tipo de atendimento (interno/externo) ou cancelar o atendimento, conforme o caso.

Vídeo demonstrativo / manual do sistema / checklist: não se aplica

Indicador: não há

Atividade VII: marcar retorno/ encaminhamento (2ª sessão)

Descrição: a segunda sessão serve como um segundo momento de escuta, uma oportunidade para discussão de um plano de ação, possíveis retornos acerca de avaliações, encaminhamentos, entre outras atividades pactuadas na primeira entrevista. Nem todos os estudantes passam por essa etapa.

Período de Realização: após avaliação psicológica (triagem)

Responsável: equipe de psicólogos SEPSI

Entrada: definir tipo de atendimento

Saída: tipo de atendimento definido

Regras da Atividade: possível retorno acerca de avaliações ou definição de encaminhamento. O aluno poderá ser liberado nesta etapa, a critério do psicólogo. Este atendimento conta como uma sessão normalmente. Há registro de presença. Nesta fase deverá ser definido o tipo de atendimento interno (individual ou em grupos).

Procedimentos Operacionais: é feito um agendamento para este atendimento de retorno. O plano

de ação do atendimento poderá ser delineado nesta fase, caso ainda não tenha sido efetivado. Será estabelecido o tipo de atendimento interno. Agendar a forma de atendimento estabelecida e orientar o estudante.

Vídeo demonstrativo / manual do sistema / checklist: não se aplica

Indicador: não há

Atividade VIII: realizar atendimento individual

Descrição: o atendimento individual acontece na modalidade intervenção breve. É orientada para os objetivos delimitados na avaliação inicial, e focada nos problemas, enfatizando o presente, limitada no tempo e com o viés de ser educativa, onde o indivíduo se torna seu próprio terapeuta.

Período de Realização: durante encaminhamento interno

Responsável: equipe de psicólogos SEPSI

Entrada: realizar atendimento individual

Saída: atendimento individual realizado

Regras da Atividade: o atendimento individual organiza-se num intervalo de 12 (doze) a 16 (dezesesseis) sessões estruturadas, com a duração de 50 (cinquenta) minutos. As presenças são registradas em livro de assinatura. O estudante é desligado após 2 (duas) faltas consecutivas ou 3 (três) alternadas, sem justificativa ou prévio aviso. A recusa e determinação de que um estudante deve ir para a fila de espera, geralmente ocorre na análise do cadastro, mas também pode ocorrer após a primeira entrevista. O cadastro online fornece, por intermédio das respostas de rastreamento estados mentais e emocionais dos pretendentes à atendimento, o que na maioria dos casos é um recurso muito suficiente.

Procedimentos Operacionais: As presenças são registradas em livro de assinatura. O estudante é desligado após 2 (duas) faltas consecutivas ou 3 (três) alternadas, sem justificativa ou prévio aviso. O agendamento é fixado semanalmente, mas a cada sessão é feita uma confirmação da sessão seguinte considerando as mais variadas circunstâncias em relação a disponibilidade do aluno (provas, trabalhos, consultas médicas, etc.). O controle da fila de espera é realizado pelo setor de apoio psicológico.

Vídeo demonstrativo / manual do sistema / checklist: não se aplica

Indicador: não há

Atividade IX: realizar atendimento em grupos

Descrição: para esse trabalho é utilizada a técnica de roda de conversa, que são momentos onde se priorizam discussões em torno de uma temática (selecionada previamente), com a liberdade dos participantes poderem apresentar suas elaborações, sendo possível se posicionar e ouvir o posicionamento do outro. Possibilita não só a fala, mas também a compreensão por meio do exercício de pensar compartilhado, o qual possibilita a significação dos acontecimentos. O objetivo é propiciar um espaço onde seus participantes refletem acerca do cotidiano, ou seja, de sua relação com o mundo, com o trabalho, a Universidade, com o projeto de vida.

Período de Realização: durante encaminhamento interno

Responsável: equipe de psicólogos SEPSI

Entrada: realizar atendimento em grupos

Saída: atendimento em grupos realizado

Regras da Atividade: as rodas de conversa se diferenciam da terapia de grupo, pois não é necessário

que sejam revelados seus segredos, muito menos é orientada a invasão de sua intimidade. Cada grupo de rodas de conversa tem a duração de 8 (oito) semanas. As presenças são registradas em livro de assinatura. Um grupo é formado por aproximadamente 15 elementos. O estudante é desligado após 2 (duas) faltas consecutivas ou 3 (três) alternadas, sem justificativa ou prévio aviso. Nessa modalidade o tempo de atendimento é de 90 a 120 minutos. Não existe um limite de grupos formados. Cada grupo é atendido apenas uma vez por semana. As formas de se participar de um grupo ocorrem por intermédio da inscrição pelo projeto CHEGA + (link que encaminha para o e-mail apoiopsi.prae@gmail.com ou pelo link do cadastro direto ao atendimento psicológico). Dos grupos podem sair estudantes para o atendimento individual, mas esse processo para pela análise dos psicólogos do SEPSI. Esse aluno que sai do grupo é chamado em função de uma urgência, discutida previamente pelos psicólogos do SEPSI. Nesse caso o aluno não irá para a fila de espera ele será encaixado para atendimentos. Caso não houver a possibilidade de atendimentos desse estudante e o caso for de urgência, ele será orientado para um atendimento externo.

Procedimentos Operacionais: cada grupo de rodas de conversa tem a duração de 8 (oito) semanas. As presenças são registradas em livro de assinatura. O estudante é desligado após 2 (duas) faltas consecutivas ou 3 (três) alternadas, sem justificativa ou prévio aviso. O controle da fila de espera é realizado pelo setor de apoio psicológico.

Vídeo demonstrativo / manual do sistema / checklist: não se aplica

Indicador: não há

Atividade X: encaminhamento externo para apoio psicológico externo – PUC-Rio

Descrição: O Setor de Apoio Psicológico tem um convênio com a PUC-Rio para encaminhamentos a alguns serviços de apoio psicológico oferecidos pelo serviço de psicologia dessa instituição. Esse encaminhamento será realizado conforme avaliação da equipe de psicólogos.

Período de Realização: durante encaminhamento interno

Responsável: equipe de psicólogos SEPSI

Entrada: realizar atendimento em grupos

Saída: atendimento em grupos realizado

Regras da Atividade: essa modalidade de encaminhamento é para os estudantes que necessitam de um atendimento mais especializado que não o oferecido pelo SEPSI.

Procedimentos Operacionais: com base em uma avaliação especializada pelos psicólogos o estudante da UNIRIO poderá ser encaminhado para um atendimento externo pelo Serviço de Psicologia aplicada da Instituição.

Vídeo demonstrativo / manual do sistema / checklist: não se aplica

Indicador: não há

Atividade XI: encaminhamento externo para apoio psicológico externo - Psicoterapia

Descrição: em virtude da necessidade do estudante de um tratamento especializado, que não o oferecido pelo SEPSI, e também pelo reduzido contingente de pessoal que acaba gerando uma fila de espera nos atendimentos sempre que possível o estudante será aconselhado a buscar atendimento externo com um especialista (Psicoterapia).

Período de Realização: após avaliação do estudante e definição de encaminhamento

Responsável: equipe de psicólogos SEPSI

Entrada: realizar avaliação de encaminhamento

Saída: encaminhamento realizado

Regras da Atividade: essa modalidade de encaminhamento é para os estudantes que necessitam de um atendimento mais especializado que não o oferecido pelo SEPSI ou pelo Serviço de Psicologia Aplicada da PUC-Rio.

Procedimentos Operacionais: o estudante que não tem condições de ser atendido pelo SEPSI em virtude de sua necessidade de atendimento especializado é orientado para atendimento externo pela PUC-Rio, caso seja possível por essa via. Senão, será orientado a buscar externamente um especialista para atendimento. Em virtude da impossibilidade de atendimento por intermédio da parceira SEPSI / PUC-Rio.

Vídeo demonstrativo / manual do sistema / checklist: não se aplica

Indicador: não há

5. LINKS INTERESSANTES

- <http://www.unirio.br/prae/copoe>
- <http://www.unirio.br/prae/atendimento-psicologico>
- https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScPENE4L8kM4p07xPCagjvx3j8Wot2Wfxb8Z-Rk5_W01bdpWA/viewform
- Ficha de inscrição para Apoio Psicológico (https://goo.gl/forms/Y25DWQqgw_jcg6aM82)
- http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/decreto/d7234.htm

LISTA DE SIGLAS UTILIZADAS

- **COPOE** - Coordenadoria de Políticas Estudantis
- **DTIC** – Diretoria de Tecnologia da informação e Comunicação
- **PRAE** – Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis
- **SEPSI** – Setor de Apoio Psicológico