



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA  
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO  
NÚCLEO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

**LUCIANA SANTOS ARRUDA**

**A PERMANÊNCIA UNIVERSITÁRIA EM DISCUSSÃO:  
Estudo sobre a percepção de Qualidade do Núcleo de Apoio  
Psicopedagógico da Faculdade de Medicina (2012-2019)**

**Salvador  
2020**

**LUCIANA SANTOS ARRUDA**

**A PERMANÊNCIA UNIVERSITÁRIA EM DISCUSSÃO:**

Estudo sobre a percepção de Qualidade do Núcleo de Apoio  
Psicopedagógico da Faculdade de Medicina (2012-2019)

Dissertação apresentada ao Núcleo de Pós-Graduação em Administração, Escola de Administração, Universidade Federal da Bahia – UFBA, como requisito parcial à obtenção do grau de Mestre em Administração.

Orientador: Prof. Dr. João Tude

Salvador  
2020

Escola de Administração - UFBA

A778 Arruda, Luciana Santos.

A permanência universitária em discussão: estudo sobre a percepção de qualidade do Núcleo de Apoio Psicopedagógico da Faculdade de Medicina, (2012-2019) / Luciana Santos Arruda. – 2020.

163 f. : il.

Orientador: Prof. Dr. João Tude.

Dissertação (mestrado) – Universidade Federal da Bahia, Escola de Administração, Salvador, 2020.

1. Universidade Federal da Bahia. Faculdade de Medicina. Núcleo de Apoio Psicopedagógico - Estudo e ensino. 2. Orientação educacional no curso superior - Medicina. 3. Estudantes universitários – Permanência – Estudo e ensino, 2012 - 2019. I.  
Universidade Federal da Bahia. Escola de Administração. II.  
Título.

CDD – 378.015

**LUCIANA SANTOS ARRUDA**

**A PERMANÊNCIA UNIVERSITÁRIA EM DISCUSSÃO:**

Estudo sobre a percepção de Qualidade do Núcleo de Apoio Psicopedagógico da Faculdade de Medicina (2012-2019)

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Administração, Escola de Administração, da Universidade Federal da Bahia.

Salvador, 13 de novembro de 2020.

**BANCA EXAMINADORA**

João Tude – Orientador \_\_\_\_\_  
Doutor em Administração pela Universidade Federal da Bahia, Salvador, Brasil  
Universidade Federal da Bahia

Penildon Silva Filho \_\_\_\_\_  
Doutor em Educação pela Universidade Federal da Bahia, Salvador, Brasil  
Universidade Federal da Bahia

Renata Alvarez Rossi \_\_\_\_\_  
Doutora em Administração pela Universidade Federal da Bahia, Salvador, Brasil  
Universidade Federal da Bahia

Andrea Taborda Ribas da Cunha \_\_\_\_\_  
Mestra em Saúde da Família pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte,  
Natal, Brasil  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte

A toda categoria estudantil dessa universidade, principalmente aos cotistas, para os quais o suporte à permanência é condição para consolidarem o sonho do ensino superior. Dedico também aos meus sobrinhos Lafael Oliveira Arruda e Laercio Lima Arruda, para que encontrem melhores condições para acessar e permanecer numa instituição pública, inclusiva e de qualidade.

## AGRADECIMENTOS

Inicialmente gostaria de agradecer às energias divinas por me sustentarem nessa árdua travessia e ao meu anjo/sobrinho Ledson Oliveira Arruda (*in memoriam*), fonte de luz e proteção.

À minha família amada pelo apoio e amor incondicional que me estruturou, fortaleceu e possibilitou chegar até aqui.

À Philipe Gomes e família pela amizade/amor que constroem uma relação que não precisou de uma declaração formal para ser vivida, literalmente, na alegria e na tristeza, na saúde e na doença.

Aos laços de amizade construídos no meu caminhar: eu não ando sozinha! Às amigas/irmãs de quintal, que seguem desde a infância comigo, ao aconchego das que encontrei no ensino médio e se fazem presentes vibrando incentivo e as que passaram a ser família escolhida, quando dividimos o quarto na Residência Universitária III.

À Aline Menezes, Mariana Puridade e Fabricia da Hora por, desde a graduação, serem fonte infinita de amor e inspiração nos seus diferentes espaços sócio-ocupacionais. Tê-las na minha trajetória me inspira para uma atuação profissional inquieta e questionadora, que tem como horizonte a construção de uma sociedade mais justa e igualitária.

Aos estudantes, de forma muito especial aos que buscam atendimento, por serem fontes motivadoras para nos impulsionar a sempre atuar da melhor forma possível.

À direção, professores e técnicos da Faculdade de Medicina da Bahia, principalmente aos que contribuíram diretamente para esse estudo.

À Rita Gonzales e Letícia Vasconcelos por dividirem uma atuação profissional, respeitosa, construtiva e estimulante, que ultrapassa um compartilhamento técnico e constrói, diariamente, uma relação afetiva baseada no carinho e troca de cuidado.

À Elisabeth Borges, por me inspirar desde a graduação e contribuir com reflexões que certamente qualificaram esse trabalho.

Aos companheiros das turmas do Mestrado Profissional em Administração - MPA 18 UFBA/FADBA e MPA 19 UFBA/SESAB - pois com vocês aprendi que o desafio de pensar as nossas intervenções nos espaços em que atuamos como servidores é um exercício complexo, mas que também pode ser divertido! Nesses espaços surgiram e foram reforçados vínculos, verdadeiros e duradouros, que foram essenciais para que pudesse sustentar esse sonho, dentre os quais estão: Claudia Isabele Silva, Maiana Araújo, Uendel Cruz, Paulo Eduardo Marques, Vanúbia Silva e Lucas Meira.

Aos que constroem o Núcleo de Pós-Graduação em Administração (NPGA) especialmente os colegas técnico-administrativos, responsáveis pelo mestrado profissional, por não medirem esforços para realizarem as adequações necessárias para minha trajetória no curso.

Aos profissionais de saúde, que cuidaram de mim nesse processo recente de restabelecer minha saúde. Adoecer, durante o mestrado, me fez repensar a dimensão que os elementos formação acadêmica/atuação profissional assumem no nosso existir. Sem a possibilidade de contar com o cuidado de profissionais competentes, comprometidos e amorosos, minha recuperação não teria sido possível. Isso me fortaleceu pessoalmente e profissionalmente no horizonte do que defendo nessa dissertação.

Por fim, registro minha gratidão ao meu orientador, João Tude, por assumir uma perspectiva de troca do conhecimento no seu ensinar. Sua habilidade em perceber o estudante/profissional como ser social, na sua integralidade, foi determinante para que não pudesse desistir. O fato de reconhecer a assistência estudantil como uma garantia de direito a ser aprimorada, optando por reforçar a importância da intervenção realizada e de produzir conhecimento sobre a mesma, oxigenou esse trabalho. Portanto, é necessário dizer que se não fosse com a parceria dele, não sei se esse trabalho seria possível e que a academia precisa que mais professores/orientadores assumam essa perspectiva.

*Ensinando com dilemas*

*Chegam em busca de um lugar  
Um cantinho pra se apoiar  
E num primeiro momento  
Sua história vão contar.*

*É tanta diversidade,  
Vindos de tanto lugar.  
Cada um com seus sacrifícios  
A medicina, tão almejada,  
conseguiram alcançar.*

*Muita complexidade,  
Que veio, e a chegar  
A sobrecarga das aulas,  
É só pra começar  
Manutenção longe de casa,  
Dos vínculos a se afastar  
Na juventude da vida,  
é muita coisa para aguentar.*

*A estrutura imperial,  
Na bicentenária a operar...  
Se o perfil é questionador,  
Difícil não se afetar.  
Seguem criativos e articulados,  
Com estratégias a inventar.*

*As articulações seguem sempre  
A cada dia se reinventar  
Com isso, conseguem  
Muitas vitórias alcançar  
Mas como, em tudo, exigem sempre,  
Perfeitamente funcionar,  
Mesmo com o lado bom,  
continuam a se sobrecarregar...*

*Permanecer tem sido,  
Um eterno desafiar...  
Na construção de suas histórias  
Seguem a ressignificar  
Derrubando os "muros invisíveis"  
Podem seguir e se formar*

*Um pertencimento possível,  
Tentam consolidar, percebendo,  
Ao avançar no curso,  
Que, mesmo não "tradicionalmente"  
Esse também, é seu lugar.*



*Sem o dado "limite ao berimbau"  
Nas áreas da medicina,  
Seguem a se destacar.*

*O trabalho de um NAPP  
é um eterno desafiar,  
Um estímulo constante,  
A sempre se reinventar.  
Os dias não estão fáceis  
O lema agora, tem sido:  
Se é público, vamos sucatear!*

*Acreditamos numa formação médica  
Diferente, dessa que há,  
Sem as questões de saúde mental  
Aos NAPPs, limitadamente, delegar  
Isso é papel de todos, nas faculdades,  
Mas tá difícil conseguirem enxergar....*

*Diante de tanta complexidade,  
Não tem nem como,  
Tudo consegui abarcar  
Mas já finalizando,  
Uma coisa posso afirmar:*

*Com suas lutas e dilemas,  
Exemplos a evidenciar  
Para a escola da vida,  
São médicos, sem graduar.  
Com suas trajetórias de crescimento  
Podem, diariamente, nos ensinar.*

*(Lú Arruda, 24/09/19)*

ARRUDA, Luciana Santos. **PERMANÊNCIA UNIVERSITÁRIA EM DISCUSSÃO: Estudo sobre a percepção de Qualidade do Núcleo de Apoio Psicopedagógico da Faculdade de Medicina (2012-2019).** 2020. 163 f.il. Dissertação (Mestrado em Administração) – Escola de Administração, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2020.

## RESUMO

O objetivo desse estudo consistiu em investigar a percepção dos estudantes atendidos acerca do trabalho desenvolvido pelo Núcleo de Apoio Psicopedagógico da Faculdade de Medicina da Universidade Federal da Bahia – NAPP-FMB-UFBA. Para isso, assumiu-se como objetivos específicos: analisar a relação do Núcleo com a Política de Assistência Estudantil (PAES) na UFBA; caracterizar a intervenção institucional do trabalho realizado; produzir subsídios para incentivar que outras unidades acadêmicas possam formatar esse tipo de intervenção. Inquietações da trajetória e necessidades institucionais relacionadas à atuação da pesquisadora como assistente social nesse espaço, desde 2015, subsidiaram a estruturação dessa pesquisa. O procedimento metodológico desenvolvido foi um estudo de caso, de natureza qualitativa, o qual incluiu a triangulação das técnicas de análise documental, observação participante, entrevistas e questionários. A interpretação dos resultados possibilitou o entendimento de que, mesmo diante das limitações estruturais existentes, o NAPP-FMB-UFBA desenvolve uma atuação que contempla as expectativas de grande parte dos discentes atendidos. Este indicativo confirmou o pressuposto da pesquisa, evidenciando que a intervenção foi considerada de qualidade. Os índices apontaram também a necessidade de melhorar aspectos que potencializem o trabalho e possam elevar a satisfação geral e a qualidade percebida pelos atendidos. Como indicações para melhorias internas foram elencadas as necessidades de organizar plantões; adequar as instalações; incorporar ao menos um profissional habilitado para desenvolver apoio pedagógico contínuo na equipe permanente; aprimorar a designação atual do Núcleo, adotando um nome mais condizente com a intervenção; além disso, sensibilizar todas as categorias da comunidade universitária, principalmente os docentes, para contribuir com o suporte à permanência e aprofundarem o conhecimento relativo à compreensão ampliada de assistência estudantil. As indicações para o contexto universitário mais amplo pretendem sensibilizar outras unidades acadêmicas a reproduzirem a experiência do Núcleo aqui estudado. Sugeriram também que a universidade possa estruturar um programa de *mentoring*, como alternativa inicial para fortalecer o suporte à permanência estudantil.

**Palavras-chave:** Assistência estudantil. Permanência. Núcleos de apoio.

ARRUDA, Luciana Santos. **UNIVERSITY PERMANENCE IN DISCUSSION**: Study on the perception of Quality of the Psychopedagogical Support Center of the Faculty of Medicine (2012-2019). 163 pg. Dissertation (Master's degree in Administration) – School of Administration, Federal University of Bahia, Salvador, 2020.

### **ABSTRACT**

The objective of this study was to investigate the perception of quality attributed to the work developed by the Center for Psychopedagogical Support of the Faculty of Medicine of the Federal University of Bahia - NAPP-FMB-UFBA. For this, it was assumed as specific objectives: analyze the relationship between the Nucleus and the Student Assistance Policy (PAES) at UFBA; characterize the institutional intervention of the work performed; create subsidies to encourage other academic units to format this kind of intervention. Concerns about the trajectory and institutional needs related to the researcher's role as a social worker in this space, since 2015, have supported the structuring of this research. The methodological procedure developed was a qualitative case study, which included the triangulation of the techniques of document analysis, participant observation, interviews and questionnaires. The interpretation of the results made it possible to understand that, despite the existence of structural limitations, the NAPP-FMB-UFBA develops a performance that meets the expectations of most of the people served. This indicative confirmed the research's assumption, showing that the intervention was considered of quality. The indices also pointed out the need to improve aspects which enhance the work and increase the general satisfaction as well as the perceived quality by those served. As indications for internal improvements were listed the needs to organize shifts, adapt the facilities, incorporate at least one professional who is qualified to develop continuous pedagogical support in the permanent team and, lastly, improve the current designation of the Nucleus, adopting a name more consistent with the intervention, besides sensitize all categories of the university community, especially teachers, to contribute with the support to the permanence and deepen the knowledge related to the expanded understanding of student assistance. The directions to the broader university context intend to sensitize other academic units to reproduce the experience of the Nucleus studied here. They also suggested that the university could structure a mentoring program as an initial alternative to strengthen support to the student assistance.

**Keywords:** Student assistance. Permanence. Support centers.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>Quadro 1</b> -	Esclarecimentos dos indicadores .....	27
<b>Quadro 2</b> -	Organização do questionário Servqual adaptado .....	31
<b>Quadro 3</b> -	Síntese da coleta de dados .....	35
<b>Figura 1</b> -	Mapa conceitual .....	54
<b>Figura 2</b> -	Dificuldades emocionais sinalizadas pelos graduandos por regiões das IFES .....	57
<b>Figura 3</b> -	Utilização dos serviços e estrutura de saúde para ações especificadas da assistência estudantil por número de IFES – Brasil (%) .....	60
<b>Figura 4</b> -	Utilização dos serviços de atendimento à saúde para ações específicas de assistência estudantil nas IFES por número de campi – Brasil e regiões (n e %) .....	60
<b>Figura 5</b> -	Especialidades oferecidas pelas IFES, número anual de atendimentos e número de profissionais – Brasil (números absolutos) .....	61
<b>Figura 6</b> -	Origem dos recursos para cobertura de demandas de saúde nas IFES – regiões e Brasil (em reais) .....	61
<b>Figura 7</b> -	Fases do NAPP-FMB-UFBA .....	87
<b>Figura 8</b> -	Eixos do desenvolvimento do trabalho .....	89
<b>Quadro 4</b> -	Do crescimento anual dos psicólogos envolvidos .....	92
<b>Figura 9</b> -	Crescimento anual do número total de atendimentos realizados .....	94
<b>Figura 10</b> -	Gênero dos estudantes .....	101
<b>Figura 11</b> -	Idade dos atendidos em 2018 .....	101
<b>Figura 12</b> -	Idade dos avaliadores .....	102
<b>Figura 13</b> -	Origem dos discentes .....	102
<b>Figura 14</b> -	Distribuição étnico-racial .....	103
<b>Figura 15</b> -	Formas de acesso .....	103

<b>Figura 16</b> - Sistema de ingresso .....	104
<b>Figura 17</b> - Modalidades de ingresso .....	104
<b>Figura 18</b> - Tipos de cotas dos avaliadores.....	105
<b>Figura 19</b> - Momento do curso em que iniciou acompanhamento em 2018..	105
<b>Figura 20</b> - Momento do curso em que fez a avaliação .....	105
<b>Figura 21</b> - Renda <i>per capita</i> dos atendidos em 2018 .....	106
<b>Figura 22</b> - Status no momento da avaliação .....	107
<b>Figura 23</b> - Da condição .....	107
<b>Figura 24</b> - Modalidade do atendimento .....	108
<b>Figura 25</b> - Local do atendimento.....	108
<b>Figura 26</b> - Duração do atendimento pelo NAPP-FMB-UFBA .....	109
<b>Figura 27</b> - Resultado das dimensões .....	117
<b>Figura 28</b> - Indicativo “se já recomendou” .....	119
<b>Figura 29</b> - Indicativo “se recomendaria” .....	119
<b>Foto 1</b> - Mural de registros “Caixinha do desabafo” .....	132
<b>Foto 2</b> - A faculdade precisa entender que não é o centro da vida de ninguém .....	132
<b>Foto 3</b> - Mais empatia dos professores .....	133
<b>Foto 4</b> - Se priorize .....	133

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1 -</b>	Distribuição regional da existência de serviço de apoio aos estudantes .....	63
<b>Tabela 2 -</b>	Distribuição das especialidades que atuam no serviço de apoio aos estudantes .....	64
<b>Tabela 3 -</b>	Exemplos de suporte a estudantes de medicina nas IFES brasileiras .....	64
<b>Tabela 4 -</b>	Número de estudantes acolhidos/acompanhados por ano.....	94
<b>Tabela 5 -</b>	Debates promovidos na fase atual do trabalho .....	99
<b>Tabela 6 -</b>	Resultados tangibilidade .....	110
<b>Tabela 7 -</b>	Resultados confiabilidade .....	112
<b>Tabela 8 -</b>	Resultados responsabilidade .....	114
<b>Tabela 9 -</b>	Resultados segurança .....	115
<b>Tabela 10 -</b>	Resultado empatia .....	116

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AE	Assistência Estudantil
AMN	Ambulatório Magalhães Neto
ANDIFES	Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior
BIS	Bacharelado Interdisciplinar em Saúde
CAE	Comissão para Assuntos Estudantis
CCVP	Complexo Comunitário Vida Plena
CEAP	Centro de Atendimento da Psicologia
CETAD	Centro de Estudos e Terapia do Abuso de Drogas
CPAE	Coordenação de programas de assistência ao estudante
COBEM	Congresso Brasileiro de Educação Médica
CODAE	Coordenação de Assistência e Integração do Estudante
CONSUMI	Conselho Universitário
CPPHO	Complexo Pediátrico Professora Hosana Olive
DAE	Departamento de Assistência ao Estudante
DAMED	Diretório Acadêmico
EBMS	Escola Bahiana de Medicina e Saúde Pública
ENEM	Exame Nacional do Ensino Médio
ENCE	Encontro Nacional de Casas Estudantis
FACED	Faculdade de Educação
FMB	Faculdade de Medicina da Bahia
FONAPRACE	Fórum Nacional de Pró Reitores de Assuntos Comunitários e Estudantis
FORGAD	Fórum Nacional de Pró Reitores de Graduação

GRAPAL	Grupo de Assistência Psicológica ao Aluno da Faculdade de Medicina
HUPES	Complexo Hospitalar Universitário Professor Edgard Santos
IES	Instituições de Ensino Superior
IFES	Instituições Federais de Ensino Superior
LDB	Lei de Diretrizes e Bases
NAP	Núcleo de Atenção Psicopedagógica
NAPP	Núcleo de Apoio Psicopedagógico
NAPSI	Núcleo de Atendimento Psicológico ao Estudantes de Medicina
NOA	Núcleo de Orientação Acadêmica
NASVEM	Núcleo de Apoio e Suporte voltado ao estudante de Medicina
NAVEG	Núcleo de Apoio voltado ao estudante de graduação
NOAM	Núcleo de Orientação e Apoio ao futuro Médico
NOSPEG	Núcleo de Orientação e Suporte à Permanência estudantil do Graduando
MEC	Ministério da Educação e Cultura
MPA	Mestrado Profissional em Administração
PAES	Política de Assistência Estudantil
PBP	Programa de Bolsa Permanência
PDE	Plano de Desenvolvimento da Educação
PET	Programa de Educação Tutorial
PICS	Práticas integrativas e complementares em saúde
PNE	Plano Nacional de Educação
PNAES	Plano Nacional de Assistência Estudantil
POE	Programa de Orientação Educacional



PPP	Projeto Político Pedagógico
PRODEP	Pró Reitoria de Desenvolvimento de Pessoas
PROAE	Pró Reitoria de Ações Afirmativas e Assistência Estudantil
PROEXT	Pró Reitoria de Extensão
PROGRAD	Pró Reitoria de Ensino de Graduação
PSIU	Programa de Saúde Mental
REGPG	Regulamento de Ensino de Graduação e Pós-Graduação
REUNI	Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais
SEBE	Serviço de Benefício ao Estudante
SIASS	Subsistema Integrado à Saúde do Servidor
SISU	Sistema de Seleção Unificada
SIUNIS	Sistema Universitário de Saúde
SMURB	Serviço de Promoção à saúde Doutor Rubens Brasil Soares
TCM	Transtornos Mentais Comuns
UFBA	Universidade Federal da Bahia
UFERSA	Universidade Federal Rural do Semi-Árido
UFPE	Universidade Federal de Pernambuco
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais
UNB	Universidade de Brasília
UNE	União Nacional dos Estudantes
UNIFESP	Universidade Federal de São Paulo

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>20</b>
<b>2</b>	<b>METODOLOGIA .....</b>	<b>25</b>
<b>3</b>	<b>POLÍTICAS DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL NAS IFES BRASILEIRAS .....</b>	<b>37</b>
3.1	HISTÓRICO .....	37
3.2	ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL: AS MÚLTIPLAS FACETAS DA SUA COMPREENSÃO .....	45
<b>3.2.1</b>	<b>Permanência estudantil .....</b>	<b>50</b>
3.3	NÚCLEOS DE APOIO: EXPERIÊNCIAS DAS UNIDADES DE ENSINO EM SAÚDE NAS IFES BRASILEIRAS .....	58
<b>4</b>	<b>ESTUDO DE CASO: AVALIAÇÃO DO NAPP-FMB-UFBA .....</b>	<b>68</b>
4.1	AÇÕES DE SUPORTE À SAÚDE DO DISCENTE NA UFBA .....	68
4.2	NAPP-FMB: AS FASES DO TRABALHO .....	74
4.3	OBJETIVOS .....	87
4.4	AÇÕES DESENVOLVIDAS .....	89
<b>4.4.1</b>	<b>Eixo assistencial .....</b>	<b>89</b>
4.4.1.1	Acompanhamento estudantil .....	90
4.4.1.2	Promoção e prevenção em saúde .....	95
<b>4.4.2</b>	<b>Eixo de consultoria técnica .....</b>	<b>97</b>
<b>4.4.3</b>	<b>Eixo científico .....</b>	<b>98</b>
<b>4.4.4</b>	<b>Eixo administrativo .....</b>	<b>100</b>
4.5	PÚBLICO ATENDIDO/CONSULTADO .....	101
4.6	AVALIAÇÕES DO TRABALHO REALIZADO .....	109
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>136</b>
	<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>141</b>
	<b>APÊNDICE A – ROTEIRO DE OBSERVAÇÃO PARTICIPANTE</b>	<b>149</b>
	<b>APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO SERVQUAL .....</b>	<b>150</b>
	<b>APÊNDICE C – ROTEIRO DE ENTREVISTA TIPO 01 .....</b>	<b>159</b>
	<b>APÊNDICE D – ROTEIRO DE ENTREVISTA TIPO 02 .....</b>	<b>160</b>
	<b>APÊNDICE E – ROTEIRO DE ENTREVISTA TIPO 03 .....</b>	<b>161</b>

<b>APÊNDICE F – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO .....</b>	<b>162</b>
<b>ANEXO A- FLUXOGRAMA DO PROCESSO DO TRABALHO .....</b>	<b>163</b>

## 1 INTRODUÇÃO

As primeiras iniciativas que sistematizaram a criação dos serviços de assistência aos estudantes de medicina datam do século XIX. De acordo com Kraft (2011), o marco desse trabalho foi a criação do Programa de Saúde, no Ames College, em 1861. A partir de então, essa iniciativa influenciou outras Instituições de Ensino Superior (IES) a criarem serviços de saúde para os estudantes. A universidade de Princeton foi pioneira na organização de um Serviço de Saúde Mental para discentes.

Dessa maneira, percebendo evidências de que havia uma evasão relacionada a problemas emocionais, o psiquiatra Stewart Paton, da Universidade de Princeton, estruturou uma intervenção que objetivava, principalmente, identificar problemas de personalidade. A evolução para uma atenção mais sistematizada, que possibilitou a realização de atendimentos voltados para os universitários, foi efetivada em 1957. Esse mesmo ano foi o marco do surgimento da primeira intervenção dessa natureza no Brasil.

O serviço de higiene mental e psicologia clínica foi desenvolvido pela cadeira de Clínica Psiquiátrica da Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) com o intuito de atender o corpo discente da instituição. Outra iniciativa importante, nesse contexto, ocorreu anos depois, quando a Escola Paulista de Medicina da Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP) organizou o Serviço de Saúde Mental Escolar, em 1965 (GONÇALVES; BENEVIDES-PEREIRA, 2009).

A formação médica é considerada como um fator que expõe os estudantes a uma “elevada toxicidade” como indicam Aguiar et al (2009). De acordo com Millan (2016), os especialistas em educação médica demonstram preocupação com o problema do suicídio entre estudantes há muitas décadas.

Existem relatos da ocorrência de casos de suicídios em faculdades situadas em diversos países. Porém, estudos epidemiológicos que publiquem os dados relacionados a esse tema são escassos. Essa constatação foi relacionada a prováveis dificuldades metodológicas relacionadas também com a execução de uma coleta de dados confiáveis.

Desde sua concepção, em 1986, o trabalho do Grupo de Assistência Psicológica ao Aluno da Faculdade de Medicina (GRAPAL) da USP (Universidade de São Paulo), vem se consolidando como referência de qualidade para outras escolas brasileiras. Diante de todos esses anos atuando na equipe que desenvolve esse

cuidado, o referido autor pode assinalar:

Concluimos que a melhor forma de prevenir o suicídio entre os alunos seria criar um espaço assistencial acolhedor, não só para aqueles que apresentam algum problema psiquiátrico, mas para aqueles que quiserem conversar acerca de suas angústias e conflitos ligados a faculdade ou não (MILAN, 2016, p.115).

A Escola Baiana de Medicina foi pioneira no estado, quando formatou seu Núcleo de Atenção Psicopedagógica, possibilitando esse tipo de suporte aos graduandos dos cursos de saúde, no ano 2000.

Na Universidade Federal da Bahia (UFBA), ações que demonstravam a preocupação de alguns professores com essa temática foram identificadas desde 1988. Ao perceberem a necessidade de refletir sobre o cuidado em saúde mental, no contexto dessa escola médica, professores, servidores e estudantes atuaram nas primeiras iniciativas que estiveram voltadas para essa temática.

Um estudo realizado pela preceptora de pediatria Ana Teresa Santos, em 2011, evidenciou um alto índice de adoecimento dos internos e propôs como resultado a institucionalização de um núcleo de apoio a esses estudantes na Faculdade de Medicina (FMB) da UFBA. Nesse sentido, tal proposta atendia a uma necessidade do Projeto Político Pedagógico (PPP) vigente, bem como a demanda institucional estabelecida.

Portanto, em 2010, Ana Teresa foi convidada a participar das reuniões do colegiado com o intuito de formalizar as iniciativas que possibilitavam um suporte aos estudantes da FMB da UFBA. Formatou-se, assim, o Núcleo de Apoio Psicopedagógico NAPP-FMB-UFBA, oficialmente constituído pela Portaria 18/2012, da diretoria da Faculdade de Medicina (FMB), sendo a mesma publicada no Boletim de Pessoal da Universidade Federal da Bahia (UFBA) em 18/12/2012 e atualizada pela Portaria 15/2016.

O NAPP tem como objetivos auxiliar na identificação de estratégias resolutivas, diante de situações vinculadas às instâncias pedagógica, psicológica e social; na promoção da saúde mental do estudante de medicina; e na prevenção de possíveis agravos desenvolvidos durante o curso. O acesso dos estudantes ao NAPP é por oferta programada, encaminhamentos internos e externos (colegas, professores, chefes de departamento, colegiado, PROAE, etc.) e por demanda espontânea. Atualmente a equipe é composta por Rita de Cássia Fagundes Gonzales, psicóloga;

Luciana Santos Arruda, assistente social; Letícia Vasconcelos, psicóloga; além da colaboração de professores e da contribuição de Sandra Almeida Dantas, pedagoga do Colegiado da FMB.

Dessa forma, a partir da atuação profissional desta pesquisadora no NAPP-FMB-UFBA muitos questionamentos foram suscitados, em especial, em relação à percepção institucional<sup>1</sup> sobre o trabalho desenvolvido pelo Núcleo, ao longo dos seus seis anos de existência. Assim, para compreender analiticamente tal realidade, estruturou-se a presente pesquisa, com base na seguinte questão norteadora: como a qualidade do trabalho de suporte à permanência universitária que vem sendo desenvolvido pelo NAPP-FMB-UFBA está sendo percebida?

Nesse sentido, esta pesquisa teve como **objetivo geral** investigar a percepção dos estudantes atendidos pelo NAPP-FMB-UFBA, acerca da qualidade do trabalho que está em desenvolvimento. A este objetivo geral vinculam-se três objetivos específicos:

- Analisar a relação do Núcleo com a Política de Assistência Estudantil (PAES) na UFBA;
- Caracterizar a intervenção institucional do trabalho realizado;
- Produzir subsídios para incentivar que outras unidades acadêmicas da UFBA possam formatar esse tipo de intervenção.

Durante o exercício profissional da pesquisadora no NAPP-FMB-UFBA obteve-se acesso aos relatórios semestrais do Avalia FMB<sup>2</sup>, por meio dos quais foi possível identificar que desde 2018 vem sendo avaliado o acesso e o atendimento dos estudantes no Núcleo. Isto é, nos dois semestres em que as dimensões relacionadas ao NAPP foram incorporadas (primeiro e segundo semestres de 2018), os dados evidenciaram que a satisfação dos estudantes com o acesso ao Núcleo obteve uma média de 8,04 e 8,22. O atendimento foi avaliado com média de 8,58 e 8,86. Sendo assim, houve um aumento na média atribuída aos dois quesitos avaliados.

A partir do acesso a essas informações foi possível construir a hipótese desta pesquisa, a saber: o trabalho do NAPP-FMB-UFBA consegue desenvolver uma

---

<sup>1</sup> A coleta de dados envolveu gestores, servidores e estudantes, mas o foco central para a análise da qualidade do serviço prestado pelo NAPP foi a partir da percepção dos estudantes.

<sup>2</sup> Avaliação interativa do currículo realizada por integrantes do Programa de Educação Tutorial (PET MEDICINA), semestralmente, a partir da aplicação de um questionário quantitativo aplicado junto aos discentes.

intervenção de qualidade, mesmo sendo desenvolvida com limitações técnico operacionais.

A justificativa para a realização desta pesquisa está vinculada ao comprometimento pessoal e político da pesquisadora desde o período da graduação, quando foi selecionada para ingressar na Residência Universitária III. Durante o período de moradia na residência foi possível conviver com muitas demandas relacionadas a questões de saúde mental, como quando, em 2011, uma das estudantes que ali também residia se jogou da janela do quarto numa tentativa de suicídio. O acesso à Residência Universitária possibilitou que a pesquisadora vivenciasse o modelo de Assistência Estudantil (AE) desenvolvido pela UFBA, bem como observasse algumas lacunas na assistência prestada aos estudantes.

Ademais, ainda com relação às experiências pessoais, a inserção da pesquisadora no Programa “Conexões de Saberes - UFBA: diálogos entre a universidade e as comunidades populares” e PET Saúde da Família a aproximaram de temas como ações afirmativas e saúde. Desde então, esses espaços fizeram com que pudesse avançar na reflexão sobre seu papel na universidade e ponderar sobre quais devolutivas poderia construir para outros jovens, considerando sua identidade de estudante cotista, oriunda da zona rural. Além disso, o Estágio Curricular no Centro de Atenção Psicossocial CAPS II UFBA (2011-2012) fez com que os estudos na área de saúde mental pudessem ser aprimorados.

Outras experiências de atuação política, como a coordenação do Centro Acadêmico de Serviço Social – Mãe Preta, em 2009, e a representação das Residências Universitárias UFBA (Gestão 2011), foram espaços nos quais pôde estar próxima de demandas estudantis e perceber que a realidade do suporte oferecido para a saúde do estudante era precária nessa instituição, em especial, quando se tratava da saúde mental.

Todas essas vivências sempre provocaram a pesquisadora a refletir e inquietar-se sobre a seguinte questão: como uma universidade que estrutura serviços de referência em saúde mental não conseguia dar suporte à população que justifica sua existência, seus próprios estudantes?

Dessa forma, mesmo após a conclusão do período universitário essas inquietações permaneceram e em 2015, após retornar para a UFBA, agora na condição de servidora pública – assistente social – lotada no NAPP-FMB-UFBA, observou-se a possibilidade de refletir ainda mais acerca das inquietações existentes

desde a graduação. Os estudos para contextualização e planejamento do trabalho, nessa realidade institucional, potencializaram as inquietações iniciais que foram sendo sistematizadas nessa proposta de pesquisa.

O documento de referência, que estruturou a formalização do Núcleo, não indicou um modelo de acompanhamento e avaliação a ser desenvolvido. A necessidade institucional de obter dados que subsidiassem as adequações para melhoria do desempenho da intervenção que vem sendo desenvolvida, contribuiu significativamente para a escolha do tema e o desenho metodológico. Desse modo, esta pesquisa atende a essa lacuna.

Faz-se necessário ressaltar que não foram encontrados referenciais, na literatura, sobre propostas metodológicas e modelos avaliativos adequados às especificidades de um núcleo com as mesmas características do que está sendo investigado, o que indica que a presente pesquisa possui um caráter inovador e relevante para a produção de conhecimento na área.

Sendo assim, espera-se que os resultados ofereçam subsídios técnicos, teóricos e metodológicos para aperfeiçoar o processo de trabalho desenvolvido pelo NAPP-FMB-UFBA. Além disso, almeja-se que seus apontamentos contribuam para fortalecer o suporte já desenvolvido na UFBA. E, principalmente, que esta pesquisa ofereça subsídios aos próprios estudantes da FMB na busca por melhores condições de permanência na universidade.

A relevância desta pesquisa não se restringe ao contexto da comunidade universitária. Aprimorar o suporte à permanência estudantil dos futuros profissionais possibilita uma trajetória acadêmica que preserve aspectos relacionados à qualidade de vida. Tal perspectiva possibilita formar profissionais com melhores condições de desenvolver um bom trabalho no atendimento de toda a população. Além disso, fortalecer o desenvolvimento desse tipo de trabalho tornou-se um caminho urgente, no contexto atual, de ataque a toda lógica de funcionamento das universidades públicas.



## 2 METODOLOGIA

De acordo com Worthen, Sanders e Fitzpatrick (2004), as transformações sociais apontam a necessidade de formatar diversos tipos de programas como respostas indispensáveis para as problemáticas que surgem, exigindo intervenções cada vez mais econômicas e eficazes.

Conforme estes autores, a avaliação é um caminho para responder aos questionamentos que surgem no desenvolvimento dessas intervenções institucionais. Existentes desde os primórdios das relações humanas, os processos avaliativos podem ser considerados como elementos básicos do comportamento social. Após apresentarem algumas das principais definições do termo, indicam a compreensão resumida da avaliação como sendo um processo no qual determinado objeto tem seu valor ou mérito evidenciado, com base na elaboração de determinados critérios.

Considerando que não há consenso na literatura sobre uma definição unânime de avaliação, este estudo foi baseado no entendimento acima descrito, que a caracteriza de forma mais simplificada. Baseada em Simões (2015), a pesquisa de avaliação aqui desenvolvida pode ser classificada quanto ao que se avalia, ou seja, a que pergunta se pretende responder, como sendo de processo.

Ainda para Simões (2015), quanto à finalidade com que se avalia, é somativa, justamente porque foca na análise de resultados para identificar seu valor social, ou seja, de que modo está contribuindo para a superação de determinado problema. A respeito da posição de quem realiza a avaliação, esta é considerada interna, por ser conduzida por uma das profissionais que faz parte da equipe do Núcleo. No que tange ao momento em que a avaliação foi realizada, conforme o autor, é possível identificá-la como ex-post, por ocorrer durante o processo de execução do trabalho, podendo subsidiar alterações no seu formato inicial.

A metodologia adotada nesta pesquisa foi predominantemente qualitativa, sem eliminar as contribuições de abordagens quantitativas, para satisfazer as necessidades da proposta. Em termos de métodos para seu desenvolvimento, havia as tradicionais dicotomias entre o valor das abordagens quantitativas versus qualitativas. Mas a última tendência aponta para um consenso sobre o caráter complementar das abordagens.

Foi nessa perspectiva que a estratégia metodológica elencada para este estudo consistiu no desenvolvimento de um estudo de caso. Elementos indicados por Yin

(2010) reforçam a pertinência da estratégia citada, quando apontam o lugar diferenciado que o mesmo possui nas pesquisas de avaliação. Seu uso é recomendado quando a intervenção que será avaliada não possui previsão de um conjunto de resultados único e claro.

Para o referido autor, essa escolha deve considerar o tipo de questão que subsidia a pesquisa, a dimensão do controle que o pesquisador tem sobre o fenômeno estudado e se o enfoque está sobre a realização de uma análise histórica ou contemporânea. Tais características e o caráter contemporâneo da proposta foram elementos que contribuíram para a escolha da pesquisadora. Sua realização possibilita recorrer a múltiplas fontes de evidências apontando, muitas vezes, para a convergência de uma coleta realizada de maneira triangular.

A triangulação tem como objetivo ampliar o entendimento do fato estudado. Nesse sentido, a pesquisa realizada utilizou-se desse recurso quando diversificou as fontes de dados e recorreu a métodos quantitativos e qualitativos. Nesse caso, a escolha por um caso único pode ser facilmente justificada pelo fato de a unidade de análise ter sido a única que desenvolvia o apoio estudantil, direcionado para uma unidade de ensino da UFBA, até o momento em que se formatou a proposta de desenvolvimento dessa pesquisa<sup>3</sup>. Outro aspecto relevante acerca da técnica metodológica escolhida – estudo de caso – refere-se ao fato de não haver estudos anteriores sobre o tema (YAN, 2010), o que certamente apresenta-se como um desafio, assim como ressalta a literatura sobre a matéria.

De acordo com Rua (2010), dentre as principais dificuldades enfrentadas para realizar uma avaliação de política, programa e projetos públicos estão a falta de consenso sobre a conceituação de eficiência, eficácia e o aspecto destacado a seguir:

Primeiro, deve lidar com as limitações resultantes do fato de que uma das suas principais fontes de informações são registros administrativos. Ora, como a avaliação nem sempre é concebida ex-ante, os registros administrativos não são elaborados com a perspectiva de prover os dados necessários à avaliação. Com isso, o avaliador sempre tem que lidar com lacunas nesses dados e tentar ir além delas. (RUA, 2010, p. 2)

A realidade aqui estudada apresenta as características descritas e desafiou a pesquisadora, no sentido de produzir informações que pudessem chegar aos usuários

---

<sup>3</sup> Em março de 2018 a Escola de Enfermagem implementou seu Núcleo de Apoio Psicopedagógico NAPP- EE-UFBA que se propõe a atender estudantes, professores e técnicos dessa unidade.

da avaliação – nesse caso, agentes institucionais, estudantes e sociedade – como subsídios para conduzir as melhorias necessárias.

No âmbito do NAPP-FMB-UFBA, a ausência da indicação de elementos prévios para estruturar uma avaliação, processual e contínua, impôs desafios à pesquisadora. Nesse sentido, foi necessário estruturar instrumentos para tal fim, os quais poderão ser, periodicamente, aprimorados e aplicados, conforme necessidade definida pela equipe técnica do Núcleo.

O fato desta pesquisa ser conduzida por uma servidora que integra a equipe permanente, ao mesmo tempo que facilitou o acesso às informações pôde representar um risco. A proximidade excessiva com o objeto pode ocasionar uma distorção da perspectiva de análise, que venha a reproduzir vícios ligados à endogeneidade. (SIMÕES, 2015; JANUZZI, 2014; RUA, 2010).

O recorte temporal da avaliação foi estabelecido a partir do marco de formalização do NAPP-FMB-UFBA, compreendendo seus primeiros sete anos de funcionamento, entre 2012 e 2019. Foi realizado, portanto, um esforço para adotar a perspectiva de análise histórica nesse estudo.

Antes de descrever os procedimentos metodológicos que foram desenvolvidos é importante esclarecer que foram construídos quatro indicadores a partir dos quais levantaram-se as técnicas mais adequadas para a análise. O quadro abaixo ilustra essa definição:

**Quadro 1-** Esclarecimentos dos indicadores

INDICADORES	TÉCNICAS ADOTADAS
1- Crescimento da busca pelo auxílio do NAPP; 2- Adesão às modalidades de suporte ofertadas;	Análise documental e observação participante.
3- Percepção da qualidade do trabalho desenvolvido; 4- Reconhecimento da contribuição para a permanência estudantil;	Questionário adaptado SERVQUAL e entrevistas semiestruturadas.

Fonte: Elaboração própria (2020).

Os procedimentos metodológicos compreenderam inicialmente uma revisão

bibliográfica, a partir da busca no software *Publish or Perish* com as seguintes palavras-chave: assistência estudantil, permanência universitária e núcleos de apoio psicológico. Tal procedimento teve a finalidade de analisar se havia produções similares acerca do tema desta pesquisa no banco de dados. Além disso, foram consultadas diversas fontes, como, por exemplo, artigos científicos e livros, bem como dissertações e teses, inclusive as que estão disponibilizadas no repositório institucional da UFBA.

A análise documental envolveu consultas a resoluções, relatórios técnicos, minutas, legislações, registros na agenda interna do NAPP-FMB-UFBA, reportagens divulgadas em veículos de comunicação da UFBA ou de circulação geral.

Outro procedimento realizado foi a observação participante, realizada durante o processo de trabalho da pesquisa. De acordo com La Ville e Dionne (2017), na observação participante o pesquisador se integra à situação estudada com envolvimento direto. É possível que, entre o modo de proceder de uma observação mais estruturada e uma que pretende ser mais livre, exista a estruturação de vários modos intermediários. Seguindo essa compreensão, foi utilizado inicialmente um caderno de campo, até que fosse estruturado o guia (Apêndice A). Esse recurso foi muito importante para a coleta de dados, à medida em que seus registros contribuíram para documentar a evolução do trabalho e direcionar a apreensão, relacionada à hipótese investigada. A observação foi realizada e sistematizada por ano de atuação da pesquisadora no NAPP-FMB-UFBA (2015 até 2019).

Para compreender a percepção dos estudantes acerca do trabalho realizado pelo NAPP-FMB-UFBA elaborou-se um questionário a partir do modelo teórico apresentado por Berry, Parasuraman e Zeithaml (2006). Desde sua primeira versão, que foi construída em 1988, o modelo SERVQUAL vem sendo amplamente aplicado e aprimorado, para possibilitar a avaliação da qualidade, relacionada à prestação de serviços desenvolvidos por instituições públicas e privadas. A larga experiência na aplicação e sua versatilidade para adequar-se ao contexto avaliado tem possibilitado vasta utilização, nas diversas áreas.

Como exemplo de mensuração da qualidade percebida com adaptações do questionário SERVQUAL aplicado em serviços de educação e saúde podem ser indicadas as pesquisas realizadas por Coutinho (2007) e Rich (2009), respectivamente. Citando diferentes estudos que adaptaram a ferramenta para avaliação de serviços, a segunda autora reforça: “No Brasil e no exterior, o instrumento

SERVQUAL vem sendo utilizado por organizações de diferentes setores e diferentes portes como ferramenta estratégica, utilizando seus dados para tomadas de decisões”. (RICHI, 2009, p. 41) Além disso, a mesma destaca a utilização desse questionário na área da saúde, com experiências desenvolvidas na avaliação de hospitais, setores de fisioterapia e odontologia.

Estes aspectos e o fato de os autores que elaboraram este instrumento estarem constantemente aprimorando a proposta, fazem com que o SERVQUAL adaptado ainda seja, nos dias atuais, o principal recurso utilizado para identificar aspectos relacionados à qualidade de um serviço. Desse modo, a escolha por elencá-lo para embasar o desenvolvimento do instrumento da presente pesquisa está amparada nos elementos apontados acima.

Fica claro, portanto, que a possibilidade de adaptações para o uso em avaliações de serviços prestados em diversas áreas e a aprovação dessa ferramenta através do grande número de pesquisas que aplicam tal instrumento foram fundamentais para justificar sua adequação à proposta metodológica aqui desenvolvida. A concepção e desenvolvimento desse modelo possibilitou consolidar o entendimento de que os atendidos por determinada instituição têm sua percepção voltada para as cinco dimensões que compõem os principais atributos de um serviço, sendo elas:

- a) **Tangibilidade:** Envolve a análise das instalações físicas, equipamentos, das pessoas e do material de comunicação utilizado pelo fornecedor do serviço. São os elementos que compõem evidências tangíveis para formar uma impressão sobre o que está sendo ofertado;
- b) **Confiabilidade:** diz respeito à habilidade demonstrada para o desempenho do serviço, de forma confiável e segura, conforme se promete nos objetivos assumidos. Destaca-se que essa é a dimensão mais importante para o consumidor de serviços, e a única que está ligada a uma percepção de resultado e não de processo, como as demais;
- c) **Responsabilidade:** compete mensurar a receptividade dos funcionários para com os atendidos; analisa se os prestadores de serviço atuam com boa vontade e prontidão;
- d) **Segurança:** está ligada à competência técnica dos funcionários e sua cordialidade nos atendimentos, bem como se demonstram ser bem informados, educados e competentes. Esta dimensão abrange transmitir confiança por meio de

conhecimento e confidencialidade;

- e) **Empatia:** esse termo, adaptado para esse contexto, corresponde à capacidade de colocar-se no lugar dos atendidos para ofertar um serviço que possibilite adaptações para as especificidades de sua realidade de vida.

Dentro desses cinco critérios, o modelo SERVQUAL propõe a indicação de 22 itens que serão avaliados na primeira sessão do questionário, perguntando ao cliente qual o desempenho cada um deveria ter numa empresa ideal daquele setor de atividade para, com isso, identificar suas expectativas. Numa sessão seguinte, pergunta-se sobre o desempenho dos mesmos itens na empresa que está sendo estudada, identificando-se a percepção do cliente sobre o serviço ofertado. O modelo conceitual proposto por esses autores indica que a qualidade dos serviços pode ser medida pelas lacunas existentes entre expectativa e percepção. Esse cálculo gera os chamados GAPs (de uma palavra inglesa que pode ser traduzida para o português como “lacunas”) da qualidade do serviço.

Essa lógica é utilizada para propor a avaliação da qualidade total dos serviços com o cálculo de lacunas correspondentes a diferentes aspectos, tais como: identificar a diferença entre a expectativa dos atendidos e a percepção que os gestores têm da mesma (GAP 1); entre a percepção dos gestores sobre as expectativas dos atendidos e a especificação de qualidade daquele serviço (GAP 2); entre a especificação de qualidade existente e o serviço que ele realmente oferece (GAP 3); entre o serviço ofertado e o que foi comunicado para o cliente (GAP 4); e o que corresponde à qualidade percebida, evidenciado pela diferença entre as expectativas dos atendidos, numa experiência que poderia ser considerada de excelente qualidade e a percepção do serviço ofertado pela unidade estudada (GAP 5).

As adaptações relativas a esse estudo não propõem uma avaliação de qualidade total, envolvendo o cálculo de todos os GAPs, mas a utilização do GAP 5 (qualidade percebida) como uma das fontes de evidências relacionadas a dois dos indicadores propostos nesse estudo, conforme indicado acima.

O questionário SERVQUAL adaptado e utilizado neste estudo (Apêndice B) foi elaborado com a contribuição da equipe do NAPP-FMB-UFBA, entre os meses de julho e agosto de 2019. Tal instrumento foi organizado da seguinte forma: o primeiro item apresenta os objetivos dos estudos e condiciona a continuidade do preenchimento ao estudante concordar em participar como colaborador, mediante os

termos esclarecidos. Os itens seguintes (02 ao 17) coletam informações sobre o perfil dos estudantes colaboradores e as características de vinculação ao atendimento do NAPP.

A partir desse momento, as afirmações buscaram identificar as expectativas relacionadas a um núcleo que desenvolva um trabalho considerado de excelente qualidade. A escala *likert* utilizada na coleta de expectativas teve a seguinte formatação: 1- discordo totalmente, 2- discordo parcialmente, 3- discordo, 4- nem concordo, nem discordo, 5- concordo, 6- concordo parcialmente e 7- concordo totalmente.

Nessa sessão, a afirmativa indicava se o serviço de excelente qualidade deve atender a determinado item. As afirmações seguintes foram correspondentes aos itens das expectativas e utilizadas para demonstrar a percepção dos estudantes ao analisarem em que nível o trabalho do NAPP-FMB-UFBA desempenha cada item. Nesse caso, a afirmativa foi julgada por uma escala que correspondia a: 1- insatisfatório, 2- fraco, 3- medíocre, 4- satisfatório, 5- bom, 6- muito bom, 7- excelente. A distribuição dos itens foi disposta pela sequência de dimensões relacionadas aos cinco atributos percebidos nos serviços, que foram anteriormente caracterizados. Desse modo, as duas próximas sessões foram organizadas conforme esquematizado no quadro a seguir:

**Quadro 2** - Organização do questionário Servqual adaptado

DIMENSÃO	ITENS	AFIRMATIVAS	
		Expectativas	Percepção
Tangibilidade	Adequação das instalações Localização Apresentação dos servidores Materiais de Divulgação	18 a 21	40 a 43
Confiabilidade	Obj. 1- Instância Pedagógica Obj. 2- Instância Psicológica Obj. 3- Instância Social e econômica Melhorias saúde mental Prevenção de agravos Subsídio Permanência	22 a 27	44 a 49

Responsabilidade	Índice de retenção ou evasão Oferta atendimento receptivo Tempo solicitação/ agendamento Tempo acolher/encaminhar Disponibilidade em emergências	28 a 32	50 a 54
Segurança	Equipe cordial e acolhedora Tecnicamente qualificada Resguarda o sigilo Comunicação e confiança	33 a 36	55 a 58
Empatia	Horário de funcionamento Considera especificidades do curso Flexibilidade no funcionamento	37 a 39	59 a 61

Fonte: Elaboração própria (2020).

Em seguida, duas questões abertas (62 e 63) solicitam que o estudante resuma em três palavras os aspectos positivos e negativos de ter sido ou estar sendo atendido no NAPP-FMB-UFBA. Posteriormente são questionados se já indicou e se indicaria o atendimento para colegas (64 e 65). Por último, foi aberto espaço para registro de observações sobre o funcionamento do Núcleo ou a dinâmica de realização da pesquisa.

Seguindo o que propõe a análise desse tipo de questionário a posterior mensuração da qualidade percebida pelos estudantes atendidos foi obtida pela diferença entre a percepção e a expectativa de cada respondente ( $GAP = \text{percepção} - \text{expectativa}$ ). Os escores médios referentes a cada dimensão foram calculados através de todas as respostas coletadas.

Assim, quando o resultado encontrado foi um GAP correspondente a um escore positivo houve um nível de satisfação elevado, ou seja, o serviço foi melhor do que o esperado. Um escore negativo evidenciou que a qualidade estava abaixo do esperado e, conseqüentemente, os discentes estão insatisfeitos. A identificação do escore zero evidenciou que o trabalho atende a uma qualidade satisfatória.

O cálculo do GAP referente a cada dimensão avaliada foi obtido pelo somatório das pontuações dos itens que compõe tal dimensão, dividido pelo número de itens referentes à percepção e subtraído do resultado desse mesmo cálculo referente às afirmações que mediam expectativa. O exemplo abaixo demonstra como foi calculado a GAP Tangibilidade:



$$\text{GAP TANGIBILIDADE} = \frac{((Q40+Q41+Q42+Q43)/4) - ((Q18+Q19+Q20+Q21)/4)}$$

O GAP total do questionário adaptado SERVQUAL para medir a qualidade do serviço foi obtido através do somatório das pontuações dos itens referentes à percepção e subtraído do somatório das expectativas dividido pelo número total de questionários, podendo ser assim representado: GAP TOTAL = (percepção – expectativas)/94.

A primeira versão foi enviada para uma aplicação teste com duas estudantes, que encaminharam suas análises para o e-mail da pesquisadora, possibilitando os ajustes finais da ferramenta. Esse instrumento foi elaborado e aplicado por meio do recurso para criação de formulários vinculado à conta do *Google*. A solicitação foi enviada para o e-mail de todos os que foram atendidos desde o início do funcionamento do Núcleo até agosto de 2019, totalizando 386 estudantes. A coleta contou também com reforço de divulgação no Instagram do blog Mural Digital, que é mantido pela equipe do NAPP e está vinculado ao site da FMB.

Durante esse período, observou-se que o envolvimento de grande parte dos estudantes no V INTERMED Bahia<sup>4</sup> causou dificuldades para a coleta, sendo necessária a ampliação do primeiro prazo estabelecido. Outros recursos para mobilização do envio dos formulários foram utilizados, através de reforços a solicitação do preenchimento realizados durante os atendimentos e com o envio de SMS e mensagens de aplicativo. As especificidades desse estudo e o curto espaço de tempo para sua realização fizeram com que o recorte da amostra fosse por conveniência. No final da coleta foram contabilizadas 94 respostas completas, que correspondem a 24,35 % da amostra geral de estudantes atendidos nos primeiros sete anos de funcionamento do NAPP-FMB-UFBA.

Optou-se também por realizar entrevistas semiestruturadas com representantes institucionais. Foram elaborados três tipos de roteiros correspondentes ao objetivo da entrevista que seria realizada. O roteiro tipo 1 (Apêndice C) foi elaborado para ser aplicado em entrevistas individuais que tinham como objetivo levantar informações detalhadas sobre as primeiras ações de assistência ao discente promovidas na FMB, contexto de formalização do NAPP e relação com o setor responsável pelo apoio

---

<sup>4</sup> O INTERMED (Campeonato poliesportivo das Associações Atléticas dos cursos de medicina da Bahia), é um evento poliesportivo anual, que reúne as associações atléticas dos cursos de medicina para competições estaduais. Em 2019, foi realizado entre 07 e 13 de outubro.

estudantil da UFBA.

As entrevistas foram realizadas com dois professores que contribuíram com o surgimento e com a formalização do Núcleo. O roteiro do tipo 2 (Apêndice D) também foi destinado para entrevistas individuais com o objetivo de levantar informações detalhadas sobre os procedimentos, em nível de gestão, para formalizar e manter o funcionamento de um NAPP. Foram entrevistados a diretora da FMB de quando o NAPP foi formalizado e o diretor atual.

O roteiro do tipo 3 (Apêndice E) foi aplicado numa entrevista grupal que assumiu como objetivo levantar informações detalhadas sobre a complexidade das ações do Núcleo, procedimentos organizacionais e desafios atuais do trabalho. Participaram desse momento as duas psicólogas que também integram a equipe permanente do Núcleo. Após a elaboração dos instrumentos, no início do mês de dezembro de 2019, foram estabelecidos contatos convidando os participantes para contribuir com o estudo, agendando a realização das entrevistas.

A sistemática seguida contou com a apresentação e assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice F), ocasião em que a pesquisadora informou os objetivos da entrevista a ser realizada e conduziu os questionamentos tomando como base os roteiros prévios.

Após a reunião das informações obtidas a partir das técnicas supracitadas iniciou-se o processo de análise e elaboração do relatório desta pesquisa. A principal estratégia utilizada para sistematizar o material coletado com a observação participante e entrevistas foi a análise de conteúdo, que foi organizada considerando os seguintes eixos norteadores: a) elementos históricos, b) análise do trabalho atual e c) perspectivas e necessidades de melhorias. A análise do questionário foi realizada com o programa de estatística *Stata* e as transcrições ocorreram com o auxílio do aplicativo *Spheechlogger*. Os procedimentos finais dessa dissertação foram realizados entre janeiro e março 2020.

O quadro na página seguinte traz a síntese da coleta de dados relacionando-a com os recursos utilizados e os objetivos da pesquisa aqui desenvolvida:

QUADRO 3 - Síntese da Coleta de Dados

Objetivo Específico	Fonte de Informação	Técnica	Justificativa
1- Analisar a relação do NAPP com a PAES na UFBA;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teóricas (artigos, teses, dissertações, livros)</li> <li>• Legislações (ensino superior, assistência estudantil);</li> </ul>	Análise documental.	Os trabalhos acadêmicos referenciam experiências em curso ou concretizadas nessa área.
2. Caracterizar a intervenção institucional do trabalho realizado;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos administrativos UFBA, PROAE, FMB, (legislações assistência estudantil, resoluções, regimentos, agenda de registros NAPP; Relatórios Anuais NAPP etc.)</li> </ul>	Análise documental Observação participante Entrevista semiestruturada	O recurso da triangulação possibilita um aprofundamento da avaliação, diversificando os olhares para a análise do trabalho que vem sendo realizado.
3. Evidenciar o índice de satisfação dos atendidos;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sites Institucionais;</li> </ul>	Questionário adaptado SERVQUAL	Os atendidos são os principais avaliadores de qualquer ação viabilizadora de uma política pública. Portanto, essa fase torna-se imprescindível para a pesquisa.

<p>4. Propor parâmetros para formatar esse tipo de intervenção em outras unidades acadêmicas da UFBA.</p>		<p>Documentos</p> <p>Observação participativa</p> <p>Entrevista semiestruturada</p>	<p>Necessidade de coleta das percepções dos atores institucionais para indicações a esse respeito.</p>
---	--	---	--

Fonte: Elaboração própria (2020).

Sendo assim, os procedimentos descritos acima subsidiaram os dados coletados para a realização desse estudo de caso. Antes de apresentar a forma como os mesmos foram interpretados, será sistematizada, a seguir, a compreensão teórica do fenômeno estudado.

### **3 POLÍTICAS DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL NAS IFES BRASILEIRAS**

Para conhecer essa realidade será necessário compor esse capítulo com uma trajetória na qual será apresentado o contexto histórico de construção dessa política seguido da explicitação de como sua compreensão atual não é unânime, mas composta de múltiplas dimensões para seu entendimento. Será explanado também o significado da permanência estudantil como principal elemento da AE e de que forma os impactos de uma desqualificação das condições que a compõe impactam negativamente na afiliação universitária, podendo acarretar o adoecimento estudantil. A criação de núcleos de apoio tem sido uma das estratégias adotadas nas universidades para o enfrentamento dessa realidade. Desse modo, será necessário conhecer como esse tipo de trabalho está sendo desenvolvido no contexto geral antes de passar aos dados específicos desse estudo de caso.

#### **3.1 HISTÓRICO**

Para nos aproximarmos do que se compreende como assistência estudantil nos dias atuais é necessário situar o contexto histórico que influencia na construção desse entendimento. Antes que alguma expectativa acerca do encontro de uma definição para esse termo seja gerada, é necessário alertar que ainda não foi possível unificar tal conceito. O que será apresentado a seguir indica os aspectos históricos e perspectivas teóricas que influenciam nas múltiplas concepções dessa política. As diversas formas pelas quais ela se efetiva nas instituições de ensino podem ser consideradas como expressões da ausência de um significado consistente para essa política no Brasil.

Segundo Dutra e Santos (2017), a regulamentação que possibilitou o reconhecimento da AE como política pública é recente. Porém, desde a década de 30, com o crescimento do ensino universitário no país, foram identificadas iniciativas voltadas para possibilitar algum tipo de suporte aos estudantes. As autoras se utilizam do resgate do contexto histórico que condicionou a concepção dessa política para elucidar como os elementos do debate que foram sendo elaborados ao longo do tempo resultaram nas distintas definições do que se compreende como uma AE ideal na atualidade. Nesse sentido, a revisão bibliográfica realizada permitiu identificar que o processo de evolução no âmbito sociopolítico brasileiro refletido na formatação que

o ensino superior foi assumindo com o passar dos anos, foram aspectos determinantes para a construção do entendimento dessa política. Para demarcar esse percurso histórico, foram delimitadas três fases para evidenciar seu processo de evolução. A primeira se estende desde o surgimento da primeira universidade até o processo de redemocratização política; a segunda começa a partir desse contexto favorável ao fortalecimento dessa temática, refletido em avanços legislativos que possibilitaram para as universidades uma nova formatação da AE. Já a terceira fase é marcada pelo período de reestruturação e expansão das IFES vivenciado recentemente. A primeira ação governamental relacionada à AE foi realizada ainda no período da República Velha, mais precisamente no governo de Washington Luís, em 1928. O repasse de verbas para manutenção da Casa do Estudante Brasileiro em Paris beneficiou a uma parcela restrita de jovens, pertencentes a uma elite que podia acessar o ensino superior na Europa. Portanto, é possível perceber que o surgimento dessas iniciativas teve raízes na satisfação do que demandava a classe econômica dominante.

O processo de industrialização possibilitou o movimento de modernização do país e impulsionou a consolidação das universidades brasileiras. A necessidade de qualificação da classe trabalhadora para atender a esse projeto de nação faz nascer também iniciativas de apoio para que os estudantes frequentassem o ensino superior. Diante disso, pode-se afirmar que os anos 30 viabilizaram o surgimento de uma assistência, ainda emergencial e focalizada, que se expressava basicamente pelos programas de alimentação e moradia.

Nesse momento teve início a percepção, pelos estudantes, da importância da AE nas universidades brasileiras, fato que demandou o surgimento da primeira resposta governamental, situada na Reforma Francisco Campos, em 1931. Portanto, o Decreto nº 19.851/1931, conhecido como Lei Orgânica do Ensino Superior, pode ser considerado como a primeira tentativa de reconhecimento da AE como política no país. Com o passar dos anos, essa lei obteve um status constitucional quando o capítulo sobre educação e cultura, artigo 157, inciso §2º definiu a destinação de fundos que possibilitassem um: “[...] auxílio a alunos necessitados, mediante fornecimento gratuito de material escolar, bolsas de estudos, assistência alimentar, dentária e médica”. (BRASIL, 1934)

Foi também no início dessa década que a Casa do Estudante do Brasil começou a funcionar no Rio de Janeiro. As instalações contavam como anexo um

restaurante popular e recebiam doações de recursos federais, nos governos de Getúlio Vargas, para cumprir o objetivo de auxiliar universitários que possuíam maiores dificuldades econômicas. Esse espaço foi sede para que a categoria estudantil pudesse, com o apoio do Ministério da Educação (MEC), organizar seu 1º Fórum Nacional, o que possibilitou a criação de uma entidade representativa para os estudantes brasileiros. Portanto, em agosto de 1937, formatou-se a União Nacional dos Estudantes (UNE), como reconhecimento da necessidade de articulação permanente, para possibilitar uma atuação organizada na política educacional. O próprio nascimento dessa entidade numa residência universitária aponta que a mesma se tornaria o principal sujeito político de tensionamento para o reconhecimento das necessidades discentes no ensino superior. No ano seguinte, estes se articularam no II Congresso Nacional dos Estudantes e incluíram as questões referentes à situação econômica como eixo de debate. É importante destacar que, dentre as demandas elencadas, estavam assistência médica, dentária e judiciária. Esse evento teve como produto o documento que sistematizava o plano de reforma educacional indicando, dentre outros avanços necessários, a demanda de possibilitar intervenções para auxiliar os estudantes com dificuldades econômicas.

As evoluções da legislação brasileira possibilitaram que a educação fosse compreendida como direito de todos nas cartas constitucionais de 1946 e 1967. Esses aparatos normativos registraram também como avanços a obrigatoriedade das ações de AE serem implementadas em todos os sistemas de ensino, conforme artigo 172 da constituição de 1946 e, posteriormente, o surgimento da concepção de igualdade de oportunidades, registrada em 1967, no artigo 168. Percebido esse movimento de formulações legislativas acerca dessa temática, é necessário ressaltar que a AE permaneceu, por um tempo, no âmbito do entendimento, voltado para concessão de ajuda. A sua inserção na perspectiva de ser concebida como garantia de direito para os estudantes que dela necessitassem só foi efetivada com o que definiram os artigos 90 e 91 da Lei 4.024, de 1961, que registrou as primeiras Diretrizes e Bases da Educação, sobre o que foi entendido como “assistência social escolar”. O início da década de 1960 foi marcado pelo surgimento dessa pauta, que mais adiante seria amadurecida dentro de um movimento maior, que reivindicaria a redemocratização nos âmbitos da universidade e da sociedade. Os principais protagonistas dessa construção foram intelectuais, estudantes e a comunidade universitária. Nesse contexto, A UNE desempenhou um importante papel, destacando a necessidade de

fortalecer a AE como principal pauta estudantil para a democratização universitária. A representatividade dos estudantes estava tão fortalecida que se tornou um dos principais alvos da ditadura militar, instaurada com o golpe de 1964. A perseguição, prisão de estudantes e invasão de universidades culminou com o incêndio da sede da UNE, no Rio de Janeiro. Além de ter todo seu aparato institucional destruído, a Lei Suplicy de Lacerda extinguiu a legalidade de sua ação, fazendo com que a organização estudantil passasse a ser considerada clandestina. Mesmo criminalizada, houve continuidade de uma articulação que possibilitou a UNE se reorganizar, aos primeiros sinais de enfraquecimento da ditadura. Essa retomada das ações não deixou de fora a AE, discutida novamente pelo viés das moradias com a realização do 1º Encontro Nacional de Casas Estudantis (ENCE), em 1976. Ainda nessa década, houve a tentativa de estruturar respostas governamentais, dentre as quais se destaca a criação do Departamento de Assistência ao Estudante (DAE), no âmbito do MEC. Porém, o que se consolidou nessa área, até esse momento, não obteve um resultado que pudesse impactar de forma eficaz na permanência de um número expressivo de estudantes. Sobre o resultado do que foi sistematizado como AE, as autoras indicam que: “caracterizavam-se por ações restritas, voltadas para elite do país, que detinham o privilégio do acesso à Educação Superior da época, cumprindo naquele momento a função de subsidiar os custos adicionais (formação complementar no exterior) desses estudantes”. (DUTRA; SANTOS, 2017, p.152) Portanto, é possível afirmar que a elitização do acesso ao ensino superior ainda imprimia seu viés no que se concebia como AE, até esse momento.

A década de 1980 foi marcada pelo enfraquecimento do período dos governos militares. Uma significativa crise econômica impulsionou a busca por transformações expressa no movimento pela redemocratização do Brasil. No âmbito da educação os sujeitos políticos puderam contar com um reforço na luta pela democratização, principalmente do ensino superior, a partir de 1987, ano em que o Fórum Nacional de Pró-Reitores de Assuntos Comunitários e Estudantis (FONAPRACE) foi articulado. Esse Fórum foi pensado para auxiliar o MEC com os subsídios necessários para formatação de uma política de apoio estudantil que superasse aquele momento de fragmentação e pouco apoio governamental.

Ao reunir representantes das universidades brasileiras que atuam com assuntos comunitários e estudantis nas funções de pró-reitores, sub reitores e decanos, entre outras, esse Fórum estabeleceu como finalidade trabalhar na meta



prioritária de “[...] sistematização de uma proposta de política de assistência ao estudante que garantisse acesso, permanência e conclusão na IFES, na perspectiva da inclusão e do direito social e da democratização do ensino”. (FONAPRACE,2018, p.01) Isso se soma, portanto, à busca impressa no Movimento de Reforma Universitária, formatado desde 1960, acrescentando a dimensão das necessidades estudantis ao que já vinha sendo pautado pelos reformistas.

A Constituição Federal de 1988 foi um marco para os direitos sociais no Brasil. No que diz respeito ao que se vinha construindo no sentido da democratização do acesso e permanência nas Universidades não foi diferente. Dentre os avanços que demarcou, as garantias da universalização do acesso e da configuração de uma gestão democrática contribuíram diretamente para a evolução das IFES. Mesmo não sendo exclusivamente direcionado para o nível superior de ensino, o artigo 206 expressa um elemento que fortalece a construção da AE quando define a “igualdade de condições para acesso e permanência na escola” (BRASIL, 1988) como primeiro princípio do ensino a ser desenvolvido no país. Essa mesma ideia foi impressa no que estabeleceu a Lei de Diretrizes e Bases (LDB), aprovada em 1996.

Nos anos posteriores, o que se estruturou nos contextos das universidades brasileiras esteve muito à mercê da destinação dentro do escasso orçamento dessas instituições, como reflexo da capacidade de articulação estudantil para esse fim e de um posicionamento sensível dos seus gestores. Diante disso, um retrocesso governamental foi impresso na própria Lei de Diretrizes e Bases (LDB) do ano de 1996. Essa legislação desresponsabilizou o Estado quanto ao provimento da AE, na medida em que definiu no artigo 71, inciso IV: “Não constituirão despesas de manutenção e de desenvolvimento do ensino, aquelas realizadas com: IV- Programas suplementares de alimentação, assistência médico odontológica, farmacêutica e psicológica e outras formas de assistência social”. (BRASIL,1996)

Esse resultado da ofensiva neoliberal expressa no governo de Fernando Henrique Cardoso limitou também os recursos destinados ao ensino superior público e exigiu uma resposta melhor estruturada da parte do FONAPRACE. A partir de então, foi formada a proposta de organização de uma pesquisa sistemática, a ser realizada nas IFES, com o intuito de caracterizar o perfil socioeconômico e cultural dos discentes. Com a primeira edição publicada em 1997 e a última em 2014, esse estudo produz indicadores sociais sobre a realidade de vida dos estudantes, subsidiando a elaboração de parâmetros para desenvolver o que se configurou como programas e

ações da AE. A produção dos dados referentes à classe econômica a que os graduandos pertenciam foi a forma encontrada para tentar desconstruir o imaginário de que os frequentadores da universidade pública eram exclusivamente “[...] estudantes pertencentes às classes sociais mais altas da sociedade, os quais poderiam arcar com os custos de sua formação acadêmica, gerando discussões acerca da pertinência da gratuidade do ensino superior público”. (DUTRA; SANTOS 2017, p.155) É importante destacar que, mesmo com a existência de esforços concentrados para desfazer esse ideário, ainda nos dias atuais tal argumento subsidia novos ataques à concepção da universidade pública gratuita e de qualidade.

Os indicadores produzidos nessa pesquisa foram determinantes para legitimar a AE como foco de intervenção governamental necessária. As primeiras sistematizações desses subsídios possibilitaram que a Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior (ANDIFES), recebesse do FONAPRACE a primeira versão do Plano Nacional de Assistência Estudantil (PNAES), em 2001. Além de nortear a execução da AE nas IFES, esse documento destaca a necessidade de destinação de verbas internas para seu financiamento e da inclusão de recursos financeiros, na matriz orçamentária anual do MEC, destinados exclusivamente para esse fim.

Após reformulações, o MEC instituiu o PNAES, com a Portaria Normativa nº 39 de 12 de dezembro de 2007. Esse Plano estava baseado nos princípios de acesso e permanência universal à educação superior: os serviços voltados para os alunos deixam de ser desenvolvidos como uma forma de assistencialismo e passam a ter a possibilidade de ser concebidos como direito. Esse movimento que articulou ações assistenciais existentes nas IFES brasileiras no sentido da permanência e conclusão de curso por parte dos estudantes carentes, vislumbrando a inclusão social, melhoria do desempenho acadêmico e da qualidade de vida, resultou na aprovação do Decreto Nº 7.234, de 19 de julho de 2010, que dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES).

Tal normativa, no seu Art. 3º Inciso 1º estabelece como áreas de desenvolvimento de ações do âmbito da AE a “moradia estudantil, alimentação, transporte, atenção à saúde, inclusão digital, cultura, esporte, creche, apoio pedagógico, e acesso, participação e aprendizagem de estudantes com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades e superlotação”. (BRASIL, 2010)

O Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI), instituído pelo Decreto Presidencial nº. 6.096 de 24 de abril de 2007, se constitui em uma das ações do Plano de Desenvolvimento da Educação (PDE), que vem a ser um desdobramento do Plano Nacional de Educação (PNE). Essa diretriz colaborou consideravelmente para o delineamento de um avanço constituído pela interlocução existente entre o MEC, a ANDIFES e o conjunto das IFES. Este decreto considera o REUNI uma iniciativa para a consolidação do sistema federal de ensino superior, com o intuito de melhor promover uma expansão física, acadêmica e pedagógica da rede federal de ensino. No entanto, quando prevê a expansão da universidade, não pode deixar de considerar o aumento significativo da demanda por políticas de acesso e permanência com qualidade para este alunado. A necessidade de oferecer as condições materiais e acadêmicas propiciadoras dos avanços em seus itinerários formativos e ampliar conceitual e politicamente a AE como instrumento de transformação das relações sociais, culturais e acadêmicas foi pautada, mas não se consolidou com a devida prioridade no processo de expansão das universidades públicas.

Nesse percurso, as mudanças vivenciadas pelo ensino superior do País influenciaram no perfil de alunos que frequentam as universidades federais. No último relatório dessa pesquisa, os dados indicaram “a queda de um ‘mito’, que ainda existe em alguns setores da sociedade brasileira, de que os estudantes das federais são, em sua maioria, os mais ricos”. (ANDIFES; FONAPRACE, 2001, p. 2)

A realidade evidenciada nessa afirmação pôde ser produzida a partir do processo histórico resgatado por Queiroz (2006) e Santos (2006), quando relatam a introdução de ações afirmativas nas universidades brasileiras iniciada pela adoção do sistema de cotas. Para a efetivação dessa conquista, a conjuntura internacional e nacional influenciada por uma forte atuação dos movimentos sociais negros foi determinante. Diante disso, a UnB (Universidade de Brasília) foi a primeira a elaborar uma proposta de cotas para negros (20%), em 1999.

Após essa iniciativa, as universidades brasileiras foram construindo suas abordagens para implementar a política de cotas, sendo a UFBA uma das pioneiras nesse processo. A adesão das IFES a esse sistema de ingresso foi se consolidando à medida em que nascia no cenário nacional um debate sobre a constitucionalidade das cotas. Tal questionamento Jurídico foi resolvido com a aprovação da Lei 12.711 de 29 de agosto de 2012. Esse dispositivo legal veio consolidar a reserva de 50% das

vagas nos cursos ofertados pelas IFES para estudantes oriundos de escola pública, sendo metade dessas vagas destinadas para os que sejam pertencentes a famílias com renda *per capita* igual ou inferior a 1,5 salário mínimo.

Diante desse processo, foi possível observar que a implementação das ações afirmativas nas universidades brasileiras vem modificando o perfil dos estudantes que ingressam nessas instituições. No caso da UFBA, essas transformações passaram a ser percebidas a partir de 2004, com a introdução da política de cotas para negros, indígenas e estudantes oriundos de escola pública. Os estudos desenvolvidos por Delcele Queiroz e Jocélio Santos (2006) têm analisado os impactos e transformações observadas com a introdução de ações afirmativas no ensino superior.

Outro fator que alterou aspectos da realidade nas IFES brasileiras foi a medida governamental que indicou a substituição dos vestibulares tradicionais pela adesão ao Sistema de Seleção Unificada (SISU), gerido pelo MEC considerando a nota obtida no Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM). O chamado sistema ENEM/SISU possibilita aos candidatos concorrerem a vagas em diversas universidades do território nacional. Desde que foi normatizado e regulamentado, entre 2010 e 2012, o aumento na transferência de recursos para financiar as ações de assistência aos estudantes foi utilizado como forma de induzir a adesão a esse modelo de processo seletivo, sendo que esse aumento passou a ser proporcional à utilização desse modelo pelas IFES. Para Nascimento (2013), a perspectiva adotada acabou por transferir para essas instituições o atributo de responder aos impactos da expansão do ensino superior, através da AE. Mas o fato é que essa destinação de recursos nunca acompanhou o crescimento real da demanda que esse novo contexto gerou.

Diante disso, o MEC criou o Programa de Bolsa Permanência (PBP) pela Portaria nº 389, de 09 de maio de 2013, que garantia uma bolsa de quatrocentos reais aos universitários que atendessem aos critérios estabelecidos, dentre os quais ter comprovada vulnerabilidade social, ser indígena ou quilombola. Três anos depois houve a suspensão de novas inscrições e a restrição da possibilidade de continuar se inserindo no Programa para estudantes indígenas e quilombolas.

Portanto, o que Dutra e Santos (2017) caracterizam como a terceira e atual fase de desenvolvimento da AE pode ser caracterizada como o momento em que a política nacional de AE torna obrigatório esse tipo de intervenção nas IFES e faz com que ocorra destinação específica de recursos, ocasionando uma grande expansão do que já se desenvolvia como ações de assistência aos estudantes. Sendo assim, é possível

perceber que a temática pode construir sua legitimidade por volta dos anos 2000, no contexto da reforma do ensino superior, subsidiando a construção do PNAES que consolida a centralidade da temática nas ações governamentais no contexto recente da democratização do ensino superior.

No ano da elaboração dessa análise as autoras chamaram atenção para o surgimento de um contexto de crise político-econômica desfavorável para os avanços alcançados, citando previsões da ANDIFES e da UNE sobre o movimento de precarização das IFES e a ameaça de cobrança de mensalidade que podem causar retrocessos incalculáveis para o ensino universitário do País.

Nesse sentido, é possível ilustrar a concretização do que foi apontado nas medidas recentes de ataque direcionadas às IFES com o corte de verbas anunciado pelo atual governo. Além disso, existe uma insistente argumentação de que a maioria dos alunos que estudam nas universidades públicas tem condições para arcar com mensalidades, mesmo diante dos resultados contrários a essa afirmação evidenciados na pesquisa do perfil dos discentes. Em 2017, o que se observava era um governo nada promissor para essa área, mas, atualmente, vivencia-se uma realidade na qual os gestores federais assumem declaradamente uma posição de inimigos do ensino superior público, gratuito e de qualidade. Seguindo essa perspectiva, pode-se afirmar que a conquista do direito à AE está diretamente ameaçada, num sentido que vai da possível limitação dos recursos à própria extinção das atuais garantias.

Esse contexto exige a maior articulação possível dos sujeitos políticos envolvidos, que necessitam construir estratégias consolidadas em fortes subsídios teórico-políticos para que promovam ações conjuntas, bem embasadas e coerentes, para o enfrentamento dessa lógica governamental desafiadora.

### 3.2 ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL: AS MÚLTIPLAS FACETAS DA SUA COMPREENSÃO

Considerando que a trajetória histórica influenciou na inexistência de um conceito único e consensual de AE, Dutra e Santos (2017) reúnem os argumentos que compõem esse entendimento nos dias atuais. Para tanto, dividem os elementos dessa compreensão em pares de oposições conceituais, vinculando os autores que evidenciam a existência desses traços na referida política.

Antes de avançar, no sentido de sistematizar os pares de oposição, é importante destacar o principal ponto de convergência e defesa dos autores e representantes dessa pauta da educação pública brasileira. Todos concordam que essa política precisa se consolidar, para além do suporte que contemple apenas aspectos básicos de sobrevivência, limitando-se à manutenção das necessidades elementares dos estudantes que pertencem a uma classificação de vulnerabilidade socioeconômica.

Nesse sentido, é necessário avançar para o desenvolvimento de um suporte mais abrangente que não esteja vinculado apenas ao que está compreendido como vulnerabilidade social, a saber, exclusão pela pobreza, situações de risco, perda ou fragilidade de vínculos afetivos, identidades estigmatizadas por questões étnicas, culturais e de gênero, uso de substâncias psicoativas, etc., com base no entendimento proposto por Moraes e Lima (2011) apud Dutra e Santos (2017).

Para o FONAPRACE (2012), além de não aderir a essa perspectiva limita a AE deve subsidiar a criação de estratégias de suporte à permanência que assumam um caráter universal e possibilitem, dentre outras ações, o desenvolvimento de uma atenção à saúde física e mental, incentivo ao esporte e lazer, acessibilidade, inclusão digital, fortalecimento cultural, ensino de línguas estrangeiras e apoio pedagógico. Tal perspectiva de assistência ao estudante contempla o que está posto nesse estudo, que corrobora a afirmação de que a mesma:

Deve ser desenvolvida a partir de ações de assistência básica e também de ações de assistência ampliada, as quais devem estar articuladas com as atividades de ensino, pesquisa e extensão, objetivando, fundamentalmente, a melhoria do desempenho acadêmico e a qualidade de vida do estudante, no contexto do ensino superior. (DUTRA; SANTOS, 2017, p. 170-171)

Sobre os pares de oposição que permeiam o entendimento da AE, essas autoras apresentam, inicialmente, dois pares que têm ideias interligadas e são evidenciados como “gasto X investimento” e “concessão (favor) X direito”. Para essas dimensões, foi traçada uma luta para a efetivação de uma assistência ao discente que se distanciasse de sua concepção como gasto desnecessário, compreendido como uma medida assistencialista, baseada na reprodução de uma ideologia da concessão ou favor.

Os agentes dessa política concordaram com a necessidade de defender uma elaboração voltada para bases de compreensão ligadas a investimento e garantia de

direitos. Entretanto, as autoras Nascimento (2013) e Araújo (2003) evidenciam que o papel do FONAPRACE no processo de elaboração da PNAES demonstrou uma ausência de homogeneidade para consolidação desse direcionamento.

Mesmo tendo o mérito de sistematizar um esforço no combate da ideologia que permeava o entendimento dominante da época sobre a AE ser um gasto, a perspectiva do Fórum, que tinha como lema a sua concepção como investimento, reproduziu também uma lógica produtivista nas bases dessa política. Com isso, houve margem para uma interpretação voltada para lógicas de retorno, contrapartida e funcionalidade das garantias estabelecidas. Nesse sentido, foi por um caminho que se aproxima da tendência de assistencialização existente nas políticas sociais brasileiras e se distancia da lógica ligada à garantia de direitos, conforme sinalizou Nascimento (2012).

Ficou evidenciado, portanto, que a dualidade de visões supracitadas possibilitou uma relativização desse conceito, o que pode ser percebido nas diferentes formas como a AE foi operacionalizada nas realidades das IES brasileiras.

A forma como essa assistência vem sendo executada revela o terceiro par de oposição que compõe a complexidade existente no entendimento atual da assistência ao estudante. O que está disposto entre universalidade X seletividade tem relação com o público para o qual se destina a AE. Ficou definido que o alcance das ações seria voltado, prioritariamente, para estudantes oriundos do ensino público, que comprovem estar em vulnerabilidade socioeconômica com limite de renda, per capita, de até um salário e meio.

Foi demarcado, portanto, um caráter focal e seletivo, como aspectos recorrentes na concepção das políticas sociais brasileiras, conforme apontado por Silveira (2012). É importante ressaltar que a crítica a esse viés limitante e a defesa de uma AE executada como direito de todos, se distanciando da ideia de favor para os considerados “carentes”, está pautada também na produção de Leite (2008; 2012), bem como em Nascimento e Arcoverde (2012).

O afastamento dessa perspectiva fica demonstrado através do caráter da seletividade expresso na exigência de comprovação de uma renda insuficiente, além do estabelecimento de outros critérios de condicionalidades, que tornou a efetivação da PNAES nas instituições de ensino uma expressão do que Leite (2012) classificou como sendo parte da tendência de focalização de Políticas Públicas (PP).

A Universalidade, entendida como princípio que preconiza um alcance

universal, não tem sido uma característica comum. No caso da AE, percebe-se que a mesma não tem conseguido ser universal nem mesmo entre os estudantes com o determinado perfil de vulnerabilidade socioeconômica.

Para Leite (2012; 2018), o retorno a uma concepção voltada para garantia de direitos só é possível na medida em que possa se afirmar como PP que tenha sua estruturação desenvolvida, com base nas políticas estruturais sendo direcionada a todos os estudantes, além de ser financiada exclusivamente pelo Estado.

Uma característica que dificulta um avanço, nesse sentido, tem sido o modo como a AE vem sendo majoritariamente operacionalizada nas instituições. Utilizar o processo, que vem sendo chamado de “bolsificação”, para responder toda a complexidade de demandas existentes na trajetória estudantil é um caminho que elimina a construção de um debate sobre a necessidade de garantir universalidade e afasta da noção voltada para o direito, conforme indicam Nascimento e Arcoverde (2012).

A sistematização dessa crítica à AE, operacionalizada sob a forma de “pacotes prontos”, baseia-se na perspectiva de que:

Essa concepção parte do princípio de que a AE deve se firmar como uma política fundamental que possa garantir não só a permanência nos seus aspectos mais básicos, mas sim promover uma formação plena e de qualidade aos discentes. (DUTRA; SANTOS, 2017, p. 166)

Portanto, não deveria ter um alcance limitado aos estudantes de camadas populares, mas assumir uma perspectiva mais abrangente, inclusive no que diz respeito aos agentes de execução de suas ações, envolvendo toda a comunidade universitária sem delegar a AE apenas aos setores designados para o apoio estudantil. A esse respeito, baseadas em Leite (2008), as autoras acrescentam “que a AE só alcançará êxito se vincular assistência e educação, integrando em sua construção os três segmentos que compõem a universidade: docentes, discentes e servidores técnico-administrativos”. (DUTRA; SANTOS, 2017, p. 171)

O quarto par de oposição indicado como sendo o desenvolvimento de uma assistência voltada para recursos mínimos (necessidades básicas) X integralidade traz à tona justamente a dimensão da abrangência do que está sendo desenvolvido como AE. Numa observação da realidade encontrada atualmente percebe-se o aspecto limitante dessa cobertura que tem contemplado majoritariamente o que Nascimento (2012) classificou como o tripé que contempla apenas “auxílios



financeiros (bolsas), moradia e alimentação” como dimensões de alcance da AE.

As autoras associam esse reducionismo a uma cobertura apenas das necessidades básicas a uma vinculação ideológica que atrelou seu desenvolvimento com a perspectiva existente na assistência social. Fato que se traduz, na maioria das vezes, em auxílios e bolsas que possuem um valor insatisfatório, e, além disso, não possibilitam dar cobertura a toda demanda existente nas instituições, principalmente após o REUNI.

Nesse caso, a integralidade vai no sentido de abandonar uma prática que limite ações de repasse financeiro e alcançar a percepção das demandas estudantis em sua amplitude. Esse desafio que está posto para as Universidades vislumbra contemplar a complexidade de aspectos que permeiam as demandas existentes no percurso estudantil, dentre as quais questões que influenciam na saúde mental, conforme o foco de abordagem desse estudo.

O último par de oposição diz respeito a uma gestão centralizada X democrática e reúne as dimensões do nível de gestão desenvolvido. Apresentado como principal órgão responsável por conduzir moral e intelectualmente a AE, o FONAPRACE conduziu sua atual forma de gestão. A mesma conta com o financiamento do Estado e delega a responsabilidade pela sua condução para as IFES. Nesse formato, as instituições podem assumir uma perspectiva mais centralizada ou mais democrática de gestão. A primeira se restringe ao alcance de pró-reitores, fato limitante para o desenvolvimento das ações. A segunda diversifica os agentes, abarcando os técnicos-administrativos e os estudantes, que como principais interessados, podem contribuir para aproximar a intervenção proposta das necessidades reais, vivenciadas na sua rotina diária.

Os pares de oposição, descritos acima, evidenciam os elementos das diversas concepções de assistência aos estudantes existentes na atualidade. Elas são a expressão das perspectivas dos sujeitos envolvidos na PNAES, compreendendo estudantes, IES e Estado. Diante disso, fica nítido que não existe consenso acerca de uma única definição de assistência estudantil. O entendimento dessa política é permeado por diversas concepções, fazendo com que sejam identificadas suas múltiplas conceituações. Esse formato atual, no recente contexto político de ataque à educação superior pública requer muita resistência e criatividade dos sujeitos envolvidos com AE para a manutenção do que foi conquistado com o já descrito histórico de lutas.

Nesse momento, a construção de uma coerência através da “Ampliação do debate para consolidação de uma AE condizente com as necessidades estudantis na perspectiva de um direito social ampliado e constituído de forma democrática podendo chegar a ser considerada como uma política verdadeiramente eficaz” (DUTRA; SANTOS, 2017, p. 175) tornou-se indispensável para garantir a continuidade da sua existência, que está claramente ameaçada, assim como a própria sobrevivência da universidade pública, que teve seu orçamento bloqueado pelo atual governo.

### **3.2.1 Permanência estudantil**

A compreensão da Permanência requer o entendimento das especificidades da trajetória universitária no percurso estudantil. Com base em Coulon (2008), é possível caracterizar a complexidade da inserção dos estudantes na realidade do ensino superior. Para o autor, a chegada a esse novo contexto de aprendizagem é permeada por questões que afetam várias dimensões da vida. Essa diversidade de fatores pode se colocar de forma determinante para o percurso de construção de um reconhecimento como estudante universitário. Nesse sentido, são caracterizadas as fases que se apresentam para quem ingressa nas graduações: o tempo do estranhamento, o tempo da aprendizagem e o tempo da afiliação.

A primeira fase corresponde ao *tempo do estranhamento*, que pode ser compreendido como o momento no qual a estudante parte de referenciais relativos ao processo de ensino aprendizagem baseados no que vivenciou no ensino básico e se depara com a dinâmica característica do nível universitário. Esse pode ser considerado como marco de diversas rupturas, pois demarca a percepção de um modelo de ensino voltado para a adoção de uma postura adulta, que exige autonomia na busca pelo aprendizado. A partir de então, vai se esclarecendo que não há mais a relação de tutela estabelecida com o professor, as aulas passam a ter uma duração maior, exigindo um nível mais elevado de concentração, surgem aspectos da competitividade do mundo do trabalho na relação com os colegas, são exigidas produções avaliativas em moldes desconhecidos, torna-se necessário conhecer as normas de produção do conhecimento científico, uma alta quantidade de apreensão de conteúdo é demandada num curto espaço de tempo, e, em alguns casos, há também a necessidade de afastamento dos vínculos familiares. Além disso, a própria

estrutura física desses espaços, compostos por diferentes escolas, tem que ser apreendida.

De acordo com o autor, essas são dimensões que surgem nos primeiros anos da formação e formulam indicativos para a afiliação estudantil. Como essa experiência contraria a expectativa do ingressante, esse período inicial fica caracterizado como de frustração e estranhamento.

A segunda fase envolve o *tempo de aprendizagem*, que possibilita ao estudante estabelecer uma relação com os elementos da universidade identificados no primeiro contato. Apresentados os elementos da formação profissional é possível estabelecer o embasamento para criar formas de se relacionar e se manter no espaço de formação universitária. Para tanto, constrói estratégias para selecionar os conteúdos mais cobrados e nos quais tenha interesse, adotar metodologias de estudo adequadas para suas necessidades, responder ao que é exigido, nesse nível de ensino, no que a tange docentes, colegas e instituição, amadurecer percepções e anseios relacionados a objetivos profissionais. Outra construção importante está no âmbito interpessoal, pois o estabelecimento desses vínculos possibilita um auxílio na relação com o próprio espaço institucional.

Para o referido autor, esse momento é o mais doloroso para o estudante, que enfrenta questionamentos envolvendo diversas dimensões, surgimento de dúvidas e inseguranças. Tal processo possibilita uma sedimentação da sua permanência, mas tem como consequência o fato de potencializar o surgimento de dificuldades emocionais, como a ansiedade.

A última fase é o *tempo de afiliação* na qual o estudante tem consolidadas as razões que o motivam para concluir seu curso. O conhecimento do conjunto de regras que regem o saber acadêmico e a universidade passam a ser utilizados a seu favor, possibilitando que a forma de interação com esse espaço não possua mais nenhum elemento limitador de comportamento.

Portanto, o trabalho de Coulon (2008) ressalta que esse caminho de apreensões para assimilar a condição de estudante na universidade não é vivenciado de forma simples, exigindo um decodificar dos elementos dessa realidade, possíveis de serem reconhecidos na interação com o outro. Sendo uma trajetória marcada por desafios e dificuldades, tais características podem ser determinantes para o nível de integração com o espaço universitário, influenciando para consolidar um processo de abandono ou evasão do seu percurso estudantil.

As considerações apresentadas indicam que a AE, enquanto política de suporte a permanência universitária, não pode se resumir à promoção de ações limitantes que contemplem apenas o chamado tripé: alimentação, moradia e auxílios financeiros, conforme indicado no item anterior. Essa ideia ampliada de assistência condiz com ultrapassar um suporte que garanta condições mínimas de sobrevivência e alcance a garantia de necessidades mais amplas ligadas aos desafios enfrentados no processo de afiliação estudantil no ensino superior.

Diante disso, é importante indicar que o entendimento de AE é diferente da compreensão de Permanência Estudantil. Seguindo a defesa de um conceito ampliado dessas dimensões, que se aproxima da lógica de garantia de direitos, é possível assumir que:

[...] o sentido de permanência estudantil é posto enquanto elemento que atravessa a formação superior. Ela extrapola os requisitos de sobrevivência e se interpõe sobre as mais diversas demandas que podem surgir da vivência dos grupos na universidade e interferem em seu processo formativo. (ARAÚJO, 2018, p. 113)

Seguindo esse entendimento, a mesma pode ser caracterizada como processo transversal, sendo seus subsídios uma responsabilidade de todos os sujeitos envolvidos na formação universitária.

Araújo (2018), ao caracterizar a assistência ao estudante de graduação presencial na UFBA, observou que a permanência estudantil está sendo pensada de forma articulada, tendo como base duas estratégias que envolvem a dimensão assistencial com os auxílios diversos e as ações afirmativas destinadas para promoção do diálogo dentro da comunidade universitária, visando abordar o tema do respeito aos grupos vulneráveis. Mesmo adotando essa concepção, foi possível perceber que, na prática, essas duas dimensões se articulam de forma pontual na abordagem de alguns programas. Nessas ocasiões, tornou-se visível que as ações afirmativas ultrapassam o critério de acesso à AE e dialogam também com os discentes que não fazem parte do perfil de vulnerabilidade econômica.

Para compreender a permanência estudantil, Santos (2009) distingui duas dimensões do processo de duração no tempo, no qual há uma constância do indivíduo, que não se limita a isso, se estendendo também para uma possibilidade de transformação e existência. Diante desse entendimento, diferencia a dimensão material da simbólica que compõe esse fenômeno.

Permanência material diz respeito a práticas que visam a sobrevivência na universidade. A mesma pode ser subsidiada por recursos institucionais, quando há disponibilidade de auxílios, bolsas e acessos aos programas existentes, ou através de articulações informais mobilizadas pelo discente na busca de suporte material extraído das possibilidades do contexto no qual está inserido.

Permanecer simbolicamente envolve a constância no ensino superior, que permita ao indivíduo passar por um processo de transformação, vivenciar a partilha com os seus pares e construir o pertencimento ou, como nos indica Coulon (2008), a afiliação ao ambiente universitário.

A recém elaborada Minuta da Política de Ações Afirmativas da UFBA está em fase de consulta pública e se divide em dois âmbitos de intervenção: o que corresponde ao acesso ao ensino superior e outro relacionado à permanência estudantil. A proposta de instrumento normativo adota a referida divisão de dimensões que envolvem o processo de permanência do estudante no ensino superior. Caracteriza como permanência de caráter material aspectos que evidenciem os elementos referentes à condição socioeconômica do discente e a possibilidade de acesso a benefícios financeiros destinados para sua manutenção na universidade, por meio da PAES. A permanência de caráter simbólico diz respeito aos impactos dos preconceitos e discriminações relacionados a aspectos que envolvem gênero, raça, etnia, orientação afetivo-sexual, territorial, necessidades especiais e religião, que se expressam nas relações estabelecidas no contexto acadêmico.

Uma reflexão sobre as demandas que envolvem a permanência estudantil foi sistematizada por Tavares *et al.* (2008), com base no que foi disposto pelos trabalhadores que atuam com essa realidade. O I Seminário de Serviços de Apoio Psicológico e Social a Estudantes nas Universidades Brasileiras teve como entidades realizadoras ANDIFES e FONAPRACE e ocorreu em Brasília, sendo o espaço que permitiu reunir esses profissionais para um momento de debate sobre as demandas dos discentes, a realidade desse tipo de serviço e as prioridades a serem estabelecidas para o atendimento disponibilizado. Nesse contexto, as dificuldades emocionais – aqui relacionadas à necessidade de suporte para garantia do que foi definido como permanência simbólica – foram classificadas de acordo com cinco aspectos: fatores pessoais, relacionados ao âmbito da individualidade do discente, envolvendo transtornos mentais, uso abusivo de álcool e outras substâncias, características de personalidade e comportamento e dificuldades financeiras; fatores

interpessoais ou relacionais, que envolvem as dimensões do interagir nos ambientes familiar, social e pessoal, gerando possíveis conflitos ou violências dos diversos tipos; fatores ambientais, se relacionam com a própria especificidade de estar na Universidade e o que isso ocasiona como trotes violentos, distanciamento da família e amigos, convivência em moradias estudantis e suas dificuldades relacionadas à segurança pessoal e violências vivenciadas nos campi; fatores acadêmicos, abrangem dimensões relacionadas às atividades que fazem parte do ensino-aprendizagem; fatores institucionais, estão ligados à normatização do que se configura como cultura desse ambiente a nível formal e informal.

A representação conceitual desenvolvida pode ser resumidamente apresentada pelo mapa disposto a seguir:

**Figura 1 – Mapa conceitual**



Fonte: Elaboração própria (2020).

Os indicativos desse seminário apontaram para a necessidade de, dentre outras ações, articular os profissionais e as iniciativas existentes nas IFES para realizar intercâmbio de experiências, desenvolver pesquisas que abordem principalmente programas de atenção psicológica e social na AE, legitimar e formalizar as estratégias de apoio desenvolvidas, além de tentar viabilizar que um segundo<sup>5</sup> momento de reunião como esse. Outra recomendação que está diretamente ligada à

<sup>5</sup> É importante ressaltar que não foi encontrado registro da realização de um segundo Seminário de Serviços de Apoio Psicológico e Social a Estudantes nas Universidade Brasileiras.

proposta de estudo aqui desenvolvida apontou para a importância de “favorecer o uso de metodologias comprovadas de prevenção, de intervenção e de avaliação da eficácia dessas ações, com base em evidências”. (Tavares *et al.*, 2008, p. 275). A sistematização da avaliação que foi construída nesse trabalho, portanto, atendeu a recomendação indicada. A complexidade de fatores acima apresentados exige uma concepção ampla de assistência estudantil, que dê conta de possibilitar um suporte equilibrado nas duas dimensões da permanência estudantil. Diante disso, apontou-se que:

Também foi discutida a articulação de ações dentro de uma nova visão da assistência estudantil, afastada do conceito de assistencialismo. O atendimento da área de saúde mental deve ser incluído dentro de uma política de assistência global, favorecendo projetos que não promovam a exclusão. Será necessário sensibilizar os administradores para a relevância desse tipo de trabalho com o estudante e sua importância para a universidade como meio de suporte para suas atividades fins, de modo específico e, de maneira mais geral, como meio de garantir uma formação integral e cidadã do universitário. (TAVARES *et al.*, 2008, p. 276).

A ausência desse tipo de apoio, juntamente com características presentes no contexto universitário – tais como competitividade, produtivismo acadêmico, reprodução de preconceitos, discriminações e capacitismo – favorecem projetos que promovem a exclusão simbólica, principalmente dos discentes que pertencem a grupos vulneráveis. No caso dos cursos tradicionalmente elitistas, que têm como principal representante a graduação médica, tais aspectos se potencializam, gerando aspectos subjetivos causadores de uma maior dificuldade na trajetória de afiliação universitária. Toda a representação social da escola médica e as especificidades de convivência, nesse contexto, geram espécies de “muros invisíveis” que precisam ser ultrapassados pelos referidos grupos de estudantes, desde a escolha pelo curso, até a sustentação material e simbólica da sua permanência. Tais fatores contribuem para o adoecimento psíquico, não apenas em cursos da área da saúde, mas em todo o contexto da totalidade do ensino superior. A necessidade de suporte em saúde mental para universitários, portanto, não se restringiu ao curso médico ao longo do tempo.

Outros formatos foram se desenvolvendo no país e aumentou o número de IES que demonstraram uma preocupação com a saúde mental do estudante, através de iniciativas de assistência. Um mapeamento realizado pelo Fórum de Pró-Reitores de Assuntos Comunitários e Estudantis (FONAPRACE), nos anos de 1999 e 2000, demonstrou que dentre as 40 IES participantes 34, ou seja, 85%, desenvolviam

alguma iniciativa de atenção à saúde mental dos universitários. Outra pesquisa realizada por este fórum, em 2004, demonstrou a importância dessas ações quando indicou que:

Mais de 60% dos estudantes apresentaram problemas emocionais em graus diversos no ano anterior ao da realização da pesquisa, motivados por dificuldades financeiras, por questões de relacionamento social ou interpessoal, e por conflitos emocionais, chamando a atenção para o fato de que mais de 30% deles procurarem atendimento psiquiátrico ou psicológico em algum período da vida. (FONAPRACE, 2004, p. 24)

O aumento desse índice foi comprovado com os resultados das últimas pesquisas realizadas por estas instâncias. Os relatórios dos estudos que caracterizaram o perfil socioeconômico e cultural dos estudantes de graduação das universidades brasileiras, publicados em 2011 e 2014, revelam uma considerável elevação na incidência de questões relacionadas a dificuldades emocionais. Conseqüentemente a busca por atendimento nesse âmbito também se mostra crescente em tal contexto. Os dados de 2014 indicam que 79,8% dos graduandos tiveram dificuldades emocionais no ano anterior à coleta. É importante destacar que, desde a primeira percepção desse movimento, quando foi possível comparar a primeira edição da pesquisa, que coletou dados relacionados à saúde mental (2003/4) com a realizada posteriormente, em 2010, as universidades foram alertadas para a necessidade de “[...]estruturarem equipes multiprofissionais na área de saúde que possam estar aptas a dar suporte, realizar os primeiros atendimentos e indicar encaminhamentos aos estudantes”. (FONAPRACE, 2011, p. 42)

Dentre a incidência das questões apresentadas, a figura da página seguinte detalha os tipos de dificuldades emocionais enfrentadas pelos graduandos, por regiões onde se localizam as IFES investigadas:



**Figura 2** – Dificuldades emocionais sinalizadas pelos graduandos por regiões das IFES

Tipos de dificuldades emocionais	Região de localização das IFES (%)						
		Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Nacional
Ansiedade	Freq.	60.205	147.862	54.120	184.870	101.315	548.372
	%	60,51	55,78	44,66	64,4	60,76	58,36
Tristeza persistente	Freq.	21.766	47.188	19.462	57.942	34.784	181.142
	%	21,88	17,8	16,06	20,18	20,86	19,28
Timidez excessiva	Freq.	15.880	45.770	16.857	43.667	23.665	145.837
	%	15,96	17,27	13,91	15,21	14,19	15,52
Medo / pânico	Freq.	11.356	28.470	9.838	31.632	17.916	99.213
	%	11,41	10,74	8,12	11,02	10,74	10,56
Insônia ou alterações significativas de sono	Freq.	32.225	84.714	33.175	97.136	58.789	306.038
	%	32,39	31,96	27,38	33,84	35,26	32,57
Sensação de desamparo/ desespero/ desesperança	Freq.	24.347	56.973	20.926	71.741	37.882	211.869
	%	24,47	21,49	17,27	24,99	22,72	22,55
Sensação de desatenção/ desorientação/ confusão mental	Freq.	20.602	48.324	17.733	60.342	34.336	181.336
	%	20,71	18,23	14,63	21,02	20,59	19,3
Problemas alimentares (1)	Freq.	12.918	31.728	15.044	35.625	22.708	118.022
	%	12,98	11,97	12,41	12,41	13,62	12,56
Desânimo/ falta de vontade de fazer as coisas	Freq.	47.715	110.924	44.528	135.486	81.550	420.202
	%	47,96	41,84	36,74	47,19	48,9	44,72
Sentimento de solidão	Freq.	24.160	53.799	21.226	63.175	37.697	200.057
	%	24,28	20,3	17,52	22,01	22,61	21,29
Ideia de morte	Freq.	7.634	15.349	5.379	18.979	12.628	59.969
	%	7,67	5,79	4,44	6,61	7,57	6,38
Pensamento suicida	Freq.	4.973	9.423	3.462	12.492	8.487	38.838
	%	5	3,55	2,86	4,35	5,09	4,13
Total = 100%	Freq.	99.494	265.084	121.187	287.087	166.752	939.604

Fonte: CEPES/UEFU. IV Pesquisa do Perfil do Graduando das IFES - 2014.  
(1) Problemas alimentares como: grandes alterações de peso ou apetite; anorexia; bulimia.  
(2) O estudante poderia assinalar mais de uma dificuldade. Por isso, a soma das frequências não é igual ao total de pesquisados.

Os dados demonstram que mais da metade dos universitários brasileiros sofrem com a presença de sintomas de ansiedade. Outras questões que se destacaram como recorrentes foram desânimo, insônia, desesperança e solidão. O que se revela de forma mais discreta nessa realidade e, no entanto, merece destaque, está relacionado à quantidade de estudantes que indicaram “ideia de morte”: 59.969, o equivalente a 6,38%; e “pensamento suicida”: 38.838, o que corresponde a 4,13% dos pesquisados.

Reportagens publicadas entre os dois últimos anos<sup>6</sup> revelam fatos extremos relacionados ao adoecimento psíquico dos estudantes, nos âmbitos da graduação e pós-graduação. As notícias registram tentativas de suicídio e a existência de fatos consumados em grandes universidades brasileiras. Infelizmente, foi necessário o registro dessas ocorrências para os envolvidos no ambiente universitário perceberem que a saúde mental, como uma das dimensões determinantes para permanência

<sup>6</sup> O conteúdo citado pode ser consultado nas seguintes matérias publicadas: **USP tem 4 suicídios em 2 meses e cria escritório de saúde mental para os alunos.** Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/cotidiano/2018/08/usp-tem-4-suicidios-em-2-meses-e-cria-escritorio-de-saude-mental-para-alunos.shtml>. Acesso em: 09 set. 2018. **Casos de Suicídio e depressão deixam universidades em alerta.** Disponível em: <https://www.cartacapital.com.br/sociedade/casos-de-suicidio-e-depressao-deixam-universidades-em-alerta/>. Acesso em: 27 mar. 2018.

estudantil, precisa ter um suporte aprimorado. Nesse sentido, iniciativas como a Frente Universitária de Saúde Mental da Universidade de São Paulo (USP) e a Rede de Saúde Mental da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) difundiram essa perspectiva para outras IFES.

É importante destacar o conteúdo de uma dessas notícias que informa sobre seis tentativas de suicídio entre alunos do curso de medicina da USP em 2017. Dentre os que vivenciam o adoecimento psíquico durante a formação, graduandos da área de saúde, principalmente os futuros médicos, são os mais afetados por essa realidade.

Assumindo o desafio de demonstrar como o trabalho das iniciativas de apoio psicológico e social vem se consolidando como importante estratégia de execução da AE, o item seguinte apresenta como vem sendo desenvolvido o trabalho de outros núcleos de apoio que possibilitam o suporte à permanência dos estudantes, principalmente os da área da saúde.

### 3.3 NÚCLEOS DE APOIO: EXPERIÊNCIAS DAS UNIDADES DE ENSINO EM SAÚDE NAS IFES BRASILEIRAS

Em nível nacional, os primeiros serviços de atendimento ao estudante universitário surgem, na década de 1950, para responder às demandas dos estudantes de medicina. A expansão dessa intervenção para todos os universitários ocorre ao longo da década de 1970. Desde então, os resultados alcançados vêm demonstrando a importância desse tipo de apoio e atuam como fatores decisivos para que as universidades passem a oferecer algum tipo de acompanhamento psicopedagógico e social. Porém, é reconhecido que a divulgação do trabalho desenvolvido nesses espaços e publicações referentes a esse tema ainda são escassas. Fica perceptível também “o pouco empenho na efetivação e fomento de políticas públicas de assistência psicológica ao corpo discente, o que leva a crer na pouca atenção dispensada saúde mental desses alunos”. (GONÇALVES e POZOBON, 2008, p. 23) Com o passar dos anos, pouca coisa dessa realidade foi alterada. Um estudo realizado por Bleicher e Oliveira (2016), com o objetivo de fazer uma avaliação sobre o Estado, no âmbito do ensino federal, de uma política voltada para a saúde do estudante, identifica que ainda há muito por se fazer, nessa área.

Mesmo sendo reconhecida pelo decreto do PNAES (2010) como uma das linhas de ação da AE, o fato é que ainda são tímidas as tentativas de direcionamento

das ações para esse âmbito. Porém, fica claro que o eixo da saúde é tema central na concepção de AE aqui defendida, na qual “pode-se observar que a atenção à saúde é matéria contundente para a execução das ações relativas ao programa, na perspectiva de uma assistência estudantil que busca fugir do modelo assistencialista restrito a repasses financeiros aos estudantes”. (BLEICHER e OLIVEIRA, 2016, p. 254). Dentro dessa visão ampliada, que contempla o suporte às questões de saúde, é necessário reconhecer que existe uma vulnerabilidade específica para algumas formas de adoecimento, principalmente no que tange à saúde mental:

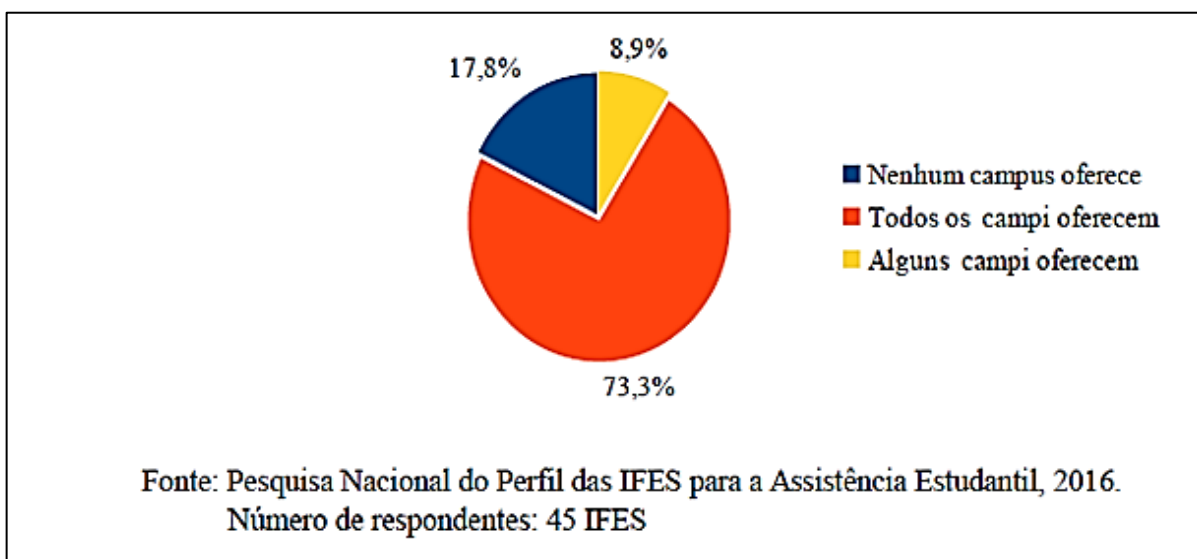
Os estudos a respeito da saúde mental dos estudantes universitários brasileiros são recentes, concentrando-se sobretudo na segunda metade da década de 1980, até os dias atuais. Esses estudos direcionam-se principalmente à incidência de transtornos mentais em estudantes universitários com maior número voltado a estudantes da área da saúde, cujo principal indicativo é a procura por serviços de atendimento psicológico e ou psiquiátrico por parte do estudante. (BLEICHER e OLIVEIRA, 2016, p. 254)

O fato de os estudantes da área de saúde demandarem mais atenção, nesse âmbito, justifica o recorte estabelecido para identificar como as unidades de ensino, principalmente dessa área, têm respondido à questão enfrentada pelos discentes. Mas antes de restringir esse levantamento às ações voltadas para os estudantes da área da saúde, principalmente da graduação médica, é importante caracterizar como estão sendo viabilizadas as ações para todos os estudantes universitários.

A I Pesquisa Nacional do Perfil das Instituições Federais de Ensino Superior para a Assistência Estudantil: mapeamentos e instrumentos, realizada pela ANDIFES e FONAPRACE, coletou dados de 64 IFES, no que diz respeito às ações e recursos direcionados aos eixos do PNAES. No âmbito que envolve a atenção à saúde, foi diferenciada a cobertura de ações mais amplas que alcançam públicos diversos e aquelas direcionadas para a cobertura de saúde, voltada exclusivamente para a AE.

Nesse aspecto foi identificado que, dentre as 45 instituições respondentes, 37 contam com estrutura voltada para as demandas dos estudantes, em pelo menos um campus, correspondendo a 82,2% do total, conforme ilustra a figura a seguir:

**Figura 3** – Utilização dos serviços e estrutura de saúde para ações específicas da Assistência Estudantil por número de IFES - Brasil (%)



Fonte: CEPEDA, 2018, p.134.

Quanto à distribuição da existência desses dispositivos, foi possível perceber que existe uma maior cobertura nas universidades localizadas no Sul e Sudeste, demonstrada na figura abaixo:

**Figura 4** – Utilização dos serviços de atendimento à saúde para ações específicas de assistência estudantil nas IFES por número de campi – Brasil e regiões (n e %)

Nº de campi	Regiões										Brasil	
	Norte		Nordeste		Centro-Oeste		Sudeste		Sul		nº	%
SEM cobertura de saúde para A/E	4	50,0	20	39,2	2	100,0	10	23,8	2	8,7	38	30,2
COM cobertura de saúde para A/E	4	50,0	31	60,8	0	0,0	32	76,2	21	91,3	88	69,8
	8	100	51	100	2	100	42	100	23	100	126	100

Fonte: CEPEDA, 2018, p. 134.

Outro dado importante esclarece as especialidades de atendimento existentes, quantos profissionais atuam e a quantidade de atendimentos realizados em cada área, conforme figura da página seguinte:

**Figura 5** – Especialidades oferecidas pelas IFES, número anual de atendimentos e número de profissionais Brasil (números absolutos)

<b>Especialidade</b>	<b>IFES que oferecem a especialidade</b>	<b>Número de atendimentos</b>	<b>Número de profissionais</b>
Assistente Social para Saúde Mental	11	6.936	60
Clinica Geral	24	39.250	126
Enfermagem	24	29.201	113
Fonoaudiologia	2	117	3
Ginecologia	11	4.045	14
Nutricionista - atendimento à saúde	16	2.186	21
Odontologia	23	18.329	53
Oftalmologia	5	1.468	6
Psicologia	34	21.131	139
Psiquiatria	8	2.998	10

Fonte: CEPÊDA, 2018, p. 146

Perceber a quantidade e fonte de recursos utilizados para manutenção dessas ações torna-se indispensável para dimensionar que, sem os recursos oriundos do PNAES, fica difícil garantir a sustentabilidade do suporte à saúde, já que o financiamento das iniciativas existentes é predominantemente oriundo do programa, conforme descrito na figura abaixo:

**Figura 6** – Origem dos recursos para cobertura de demandas de saúde nas IFES – Regiões e Brasil (em reais)

	<b>Regiões</b>					<b>Brasil</b>
	<b>Norte</b>	<b>Nordeste</b>	<b>Centro-Oeste</b>	<b>Sudeste</b>	<b>Sul</b>	
<b>PNAES</b>	1.365.516,00	1.340.001,00	0,00	1.186.367,92	61.472,43	3.953.357,35
<b>Próprios</b>	7.820,81	57.356,78	0,00	412.273,84	0,00	477.451,43
<b>Outros</b>	0,00	170.001,00	0,00	116.842,27	21.575,00	308.418,27

Fonte: CEPÊDA, 2018, p. 153.

Nesse sentido, as restrições impostas recentemente aos recursos desse programa se apresentam como uma ameaça à consolidação da AE no sentido ampliado, que contempla ações da área de saúde. Especificando o levantamento para os serviços que desenvolvem ações voltadas para os estudantes da área de saúde, com foco nos futuros médicos, é importante esclarecer inicialmente que:

Esses serviços não existem porque algumas escolas são mais “boazinhas” ou mais atentas. Existem porque os estudantes de medicina pelas exigências (universais) de seu treinamento, pela utilização de determinados mecanismos ou estratégias de enfrentamento e características prévias pessoais de quem procura essa profissão tornam-se vulneráveis e sofrem distúrbios emocionais acima da média da população geral e como cuidam da vida dela, merecem atendimento especializado visando à própria saúde, mas também os possíveis danos profissionais e consequências em saúde pública de formar médicos que não reconhecem transtornos ansiosos, depressivos ou abuso de substâncias por um viés de saúde pessoal. (BALDASSIN, 2012, p.19)

As justificativas apresentadas subsidiam o argumento de que o surgimento das primeiras iniciativas de apoio psicológico e social, ocorridas dentro de escolas médicas, não partiram de uma visão paternalista para com os discentes. Essas iniciativas estiveram pautadas no reconhecimento de que era necessário garantir um suporte para a manutenção da saúde do futuro profissional que qualificaria o acesso da população ao direito básico à Saúde. Portanto, é necessário reconhecer que esses primeiros serviços subsidiaram a consolidação da assistência estudantil como direito, que engloba ações direcionadas à saúde do discente. Conforme Baldassin (2012) os trabalhos mais antigos foram realizados no Centro de Atendimento da Psicologia (CEAP) da Universidade Federal de Minas (1966); no Serviço de Benefício ao Estudante (SEBE) da Universidade Federal do Piauí (1976) e na Coordenação de assistência e integração do estudante (CODAE) da Universidade Federal de Sergipe (1980). Com o passar dos anos, foi possível reconhecer que esse tipo de suporte é muito importante, não só para o estudante que vivencia as especificidades da formação em saúde, pois “isso contribui para reduzir o risco de evasão e melhorar a qualidade de vida do aluno, bem como coloca, no mercado de trabalho, profissionais mais capacitados a resolverem tanto suas questões profissionais como pessoais” (GONÇALVES e POZOBON, 2008, p. 31).

Sendo assim, é legítimo argumentar que quando a instituição possibilita ao estudante que passa por dificuldades acadêmicas e pessoais no processo de afiliação ao ambiente universitário acessar o suporte à permanência simbólica oferecido por esse tipo de serviço está economizando gastos públicos, ao contribuir para a diminuição dos índices de retenção e evasão e potencializando seu compromisso social de entregar profissionais mais preparados para lidar com a complexidade de interação com o mercado, para venda da sua força de trabalho.

Focando no levantamento de instituições que declaram prestar algum tipo de atendimento pedagógico ou psicológico a estudantes dos cursos de saúde, mais especificamente aos médicos em formação, será feito o uso de dados coletados via e-mail, telefone ou consulta a sites das faculdades existentes no país. Esse trabalho foi coordenado por Baldassin, que visava discutir essa realidade em seu livro sobre atendimento psicológico do estudante de medicina publicado em 2012. Foram encontradas 164 escolas médicas em funcionamento, das quais 128 (78%) responderam se disponibilizavam esse tipo de serviço. Desse universo, 65 escolas (51%) informaram que prestam algum tipo de atendimento. Na divisão, entre as que contam com o serviço, 66% são particulares e 34% públicas.

Apareceram liderando em número de escolas que tinham esse tipo de serviço também as regiões Sul e Sudeste, conforme distribuição da tabela:

**Tabela 1** – Distribuição regional da existência de serviço de apoio aos estudantes

<b>Região</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>Total de escolas respondentes na Região</b>
Sul	14	82	17
Sudeste	35	51	69
Nordeste	11	41	27
Centro-Oeste	3	33	9
Norte	2	33	6

Fonte: BALDASSIN, 2012, p. 20.

Dentre os estados que aparecem com o maior número de serviços, estão São Paulo, onde foram identificados 18, além de Minas Gerais e Rio Grande do Sul, que possuem 9 cada um. É importante destacar que o período de criação da maioria das escolas que responderam foi até 1970, enquanto que o surgimento dos serviços identificados ocorreu, predominantemente, a partir dos anos 2000. Esse dado demonstra que houve uma demora para que as escolas reconhecessem a necessidade de sistematização de algum tipo de apoio aos estudantes. Além disso, evidencia que grande parte das experiências existentes possuem poucos anos de trabalho desenvolvido.

Outra informação que merece destaque, evidencia que a maioria dos serviços não atendem exclusivamente aos estudantes de medicina. Na composição dos profissionais que atuam nesses espaços, houve uma predominância de psicólogos, assistente sociais e psicopedagogos, conforme explicitado na tabela a seguir:

**Tabela 2** – Distribuição das especialidades que atuam no serviço de apoio aos estudantes

<b>Especialidade</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Psicólogos	25	54
Psicopedagogos	25	54
Assistentes Sociais	20	47
Psiquiatras	14	29

Fonte: BALDASSIN, 2012, p.20.

As designações identificadas correspondem a nomes que são representados majoritariamente pelas siglas NAE, NAP, SAE ou NAPP. A configuração institucional de desenvolvimento desse trabalho tem sido diversificada. Em alguns casos, as universidades possuem um serviço geral, que atende a todos os estudantes devidamente matriculados, além de um direcionado exclusivamente para estudantes de medicina. Existem também os casos em que esse tipo de apoio é ofertado dentro de núcleos descentralizados, que atuam por área do conhecimento e incluem todos os discentes da área de saúde. Além disso, podem ser desenvolvidos por uma unidade acadêmica, de determinado curso, para atender seu alunado. O público atendido nem sempre é exclusivamente de alunos, podendo englobar servidores técnicos e professores. Podem estar diretamente vinculados às Pró Reitorias de Graduação, à assistência estudantil ou à própria unidade de ensino. No caso da área médica, existem ainda os que atendem exclusivamente ou incluem os profissionais vinculados aos programas de residência. Além dos que já foram citados, foram elencados mais alguns exemplos de experiências que desenvolvem esse tipo de apoio, na tabela abaixo:

**Tabela 3** – Exemplos de suporte a estudantes de medicina nas IFES brasileiras

<b>Nº</b>	<b>SERVIÇOS</b>	<b>INSTITUIÇÕES</b>
01	Núcleo de Apoio ao Estudante (NAE)- Serviço de Assistência em Saúde Mental GRAPAL	Faculdade de Medicina USP
02	Centro de Apoio Educacional e Psicológico (CAEP)	USP- Ribeirão Preto
03	Retaguarda Emocional para o Aluno de Medicina da (REPAM)	Faculdade Santa Casa de São Paulo
04	Grupo de Orientação Educacional (GOE)	Universidade do Desenvolvimento da Região do Pantanal (UNIDERP)
05	Núcleo de Apoio Psicopedagógico à Residência (NAPPRE)	Universidade Estadual do Rio de Janeiro (UERJ)



06	Programa de Apoio Psicopedagógico ao Estudante (PAPE)	Faculdade de Medicina UERJ
07	Núcleo de Apoio ao Estudante (NAE)	Faculdades Unidas do Norte de Minas Gerais (FUNORTE)
08	Núcleo de Apoio Psicopedagógico (NAPPE)	Faculdade de Ciências Médicas de Minas Gerais (FCM-MG)
09	Núcleo de Apoio Psicopedagógico aos estudantes da Faculdade de Medicina (NAPEM)	Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)
10	Serviço de Apoio Psicológico ao Estudante (SEAPES)	Faculdade de Medicina de Botucatu da Universidade Estadual Paulista (UNESP)
11	Serviço de Assessoria Psicológica ao Aluno (SAPA)	Faculdade de Medicina de Itajubá (FMIT-MG)
12	Núcleo de Apoio Psicológico e Psiquiátrico ao Discente (NUADI)	Faculdade de Medicina de Marília (FAMEMA)
13	Serviço de Orientação Psicopedagógica ao Aluno (SOPPA)	Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto (FAMERP)
14	Núcleo de Apoio Psicopedagógico (NAPP)	Faculdade de Medicina de Teresópolis (UNIFESO)
15	Centro de Atendimento Psicológico (CAP)	Universidade Federal do Rio Grande (FURG)
16	Núcleo de apoio Psicopedagógico e Bem Estar do Estudante de Medicina (NAPEM)	Universidade de Brasília (UnB)
17	Grupo de apoio ao estudante de graduação em Medicina, Fonoaudiologia e aos residentes (médicos ou multiprofissionais) (GRAPEME)	Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP)
18	Programa de Apoio Psicopedagógico ao Estudante Universitário – PAPEU	Universidade Federal do Ceará (UFC)
19	Programa de Orientação Acadêmica do Curso de Medicina (POAMED)	Universidade Federal do Paraná (UFPR)

Fonte: Elaboração própria (2020).

Independente do formato institucional em que esse tipo de apoio é desenvolvido, foram identificados muitos desafios para aprimorar as intervenções que já existem e potencializar a institucionalização de outros núcleos. Tavares *et al.* (2008), com base no que foi disposto pelos trabalhadores dessa área, apontou que a abordagem preventiva não estava bem desenvolvida nas experiências descritas. Falta nas universidades o desenvolvimento efetivo de um programa que promova um acompanhamento precoce das questões acadêmicas e emocionais. Identificar as necessidades de suporte e orientar a respeito das possíveis dificuldades a serem

enfrentadas nesse contexto seria uma das formas de evitar que os estudantes só acessem os serviços de apoio quando já estão adoecidos ou em risco de jubramento. Ficou clara a ausência ou inadequação de uma política que possibilite aos estudantes acolhimento no momento do ingresso e conclusão dos seus cursos; apoio e atendimento no que tange às questões emocionais e psicológicas; além de acompanhamento preventivo para o surgimento de dificuldades acadêmicas. Pouco dessa realidade foi alterada, ao longo dos anos, pois o processo de democratização do ensino superior possibilitou o aumento do ingresso, principalmente de estudantes de camadas populares nas universidades, sem o crescimento proporcional de recursos para subsidiar a superação dos desafios apontados. Permaneceu, portanto, mais uma das limitações identificadas nesse momento, no que se refere à escassez de recursos materiais, financeiros e humanos para a execução de uma assistência voltada para o apoio psicológico e social. Nesse sentido, foi constatado que:

A falta de recursos por parte das instituições impede assistência de qualidade ao estudante em dificuldade. Os exemplos citados foram: falta de ambiente adequado para atendimento; falta de recursos humanos e de capacitação para atendimento das demandas; e falta de recursos financeiros para manter os serviços de apoio. A escassez de recursos também é terreno propício que gera outras demandas estressoras para o estudante, que se sente desamparado, sem saber a quem recorrer. (TAVARES *et al.*, 2008, p.,271).

Mesmo com o crescimento do repasse de recursos do PNAES para as IFES (passou de 125,3 milhões, em 2008, para 742,7 milhões, em 2014) continuaram sendo constatadas as limitações dessa fonte de financiamento em função do que se apresentava como demanda da AE no país (KOWALSKI, 2012; NASCIMENTO, 2014; DUTRA e SANTOS, 2017). É possível afirmar, portanto, que houve poucos avanços no que diz respeito ao que foi identificado, em 2008, como consequência da falta de recursos.

Outro desafio indicado nesse momento, que também não apresentou avanços, convoca as instâncias superiores a modificarem aspectos institucionais para que as universidades possam facilitar a promoção de uma cultura que possibilite um desenvolvimento saudável das pessoas e do contexto universitário. É necessário mobilizar não apenas os setores técnicos responsáveis ou profissionais especializados, mas convocar as diversas instâncias administrativas e de ensino envolvendo as categorias de estudantes, técnicos e professores na construção de ações que possibilitem um ambiente menos adoecedor e uma cultura institucional que

favoreça a promoção da saúde não apenas dos discentes, mas de todos os que convivem nas universidades. Nesse sentido, torna-se imprescindível ressaltar a importância de institucionalizar e manter em funcionamento núcleos de apoio psicopedagógico e social, o mais próximo possível das unidades de ensino. Essa proposta pode ser uma maneira de não restringir o atendimento das demandas de suporte à permanência ao setor que executa diretamente a AE. A proximidade desse tipo de trabalho com as unidades de ensino pode aproximar outras categorias da responsabilidade de se envolverem na criação de condições favoráveis para a permanência estudantil e uma vivência universitária saudável.

## **4 ESTUDO DE CASO: AVALIAÇÃO DO NAPP-FMB-UFBA**

Este capítulo assume a função de caracterizar a realidade observada e explicitar os dados coletados. Será iniciado com o contexto relacionado às iniciativas de suporte à saúde do discente na UFBA. Posteriormente, haverá um resgate do histórico que identifica as fases de formatação do trabalho de suporte à permanência estudantil desenvolvido na FMB. Em seguida, vai ser possível conhecer os elementos que compõem essa intervenção nos dias atuais. Por último, serão apresentados os resultados da avaliação proposta nesse estudo e as indicações que o mesmo propõe para a universidade.

### **4.1 AÇÕES DE SUPORTE À SAÚDE DO DISCENTE NA UFBA**

As iniciativas que têm como propósito possibilitar o acesso dos discentes a atendimentos na área de saúde, através de dispositivos que fazem parte da estrutura universitária, tiveram início com a criação do Serviço Médico Universitário (SMU). O início do seu funcionamento ocorreu em 1952, na gestão do Reitor Edgard Santos, quando o próprio Palácio da Reitoria serviu como sede para os primeiros atendimentos. Com o passar dos anos, os servidores foram sendo, gradativamente, incorporados como usuários dos serviços ofertados. O crescimento do alcance dessa intervenção exigiu a mudança do espaço físico. Diante disso, o SMU foi transferido para um prédio no campus da Federação.

A década de 1990 demarcou algumas mudanças na realidade dessa intervenção, que incorporou a possibilidade de atender os dependentes do público-alvo já definido, além de possibilitar o atendimento de servidores aposentados. Foi nesse período também que houve a redefinição do seu nome para que o fundador e gestor dessa iniciativa fosse assim homenageado. A partir de então, passou a ser designado como Serviço Médico Universitário Rubens Brasil (SMURB). Suas instalações foram transferidas para o Complexo Hospitalar Universitário Professor Edgard Santos (HUPES) passando a funcionar, mais precisamente, no quarto andar do Ambulatório Magalhães Neto (AMN), em 2010. Na ocasião dessa mudança, sua designação também foi alterada para Serviço de Promoção à Saúde Doutor Rubens Brasil Soares. Esse ano demarcou ainda a sua incorporação como unidade executora do Subsistema Integrado à Saúde do Servidor (SIASS), que tem como base a política

de atenção à saúde e segurança do trabalho do servidor público federal e visa gerenciar e executar a assistência à saúde, perícia oficial, prevenção, promoção e acompanhamento em saúde desses trabalhadores. Outra parte do público desse serviço são de pessoas oriundas do distrito sanitário Barra/Rio Vermelho, para o qual o SMURB estava disponível, em determinado período, e que permaneceram vinculados mesmo com a suspensão do acesso para a comunidade desses bairros. Dados atuais<sup>7</sup> indicam que esse serviço desenvolve ações de acolhimento, diagnóstico, tratamento, procedimentos clínicos básicos, acompanhamento, encaminhamentos, avaliações de funcionalidade e capacidade laborativa, perícia oficial em saúde, vigilância epidemiológica e de processo e ambiente de trabalho, além de desenvolver as linhas de cuidado em saúde mental, pessoa com deficiência e doença crônica. Essas ações são direcionadas para um total de 47.080 pessoas que compõem a população assistida do SMURB, dentre os quais 24.856 são estudantes. É importante ressaltar que essa é a categoria que mais busca atendimento psiquiátrico no serviço, apresentando uma demanda crescente por acompanhamento, que não foi atendida pela insuficiência de pessoal gerando assim uma dificuldade de acesso dos estudantes, principalmente ao suporte relacionado à saúde mental. Dentre os principais motivos de demanda indicados por essa população estão ansiedade, angústia, tristeza, desesperança, problemas com o processo de aprendizagem, ideação suicida, problemas nas relações interpessoais, questões familiares, vulnerabilidades e preconceitos, além de excesso de atribuições e pressão interna e externa. Durante muito tempo, a única ação desenvolvida fora do serviço relacionada a questões de saúde dos discentes correspondia à possibilidade de acesso a um auxílio financeiro destinado à aquisição de óculos e medicamentos. O acesso era para os estudantes cadastrados no setor correspondente à Pró Reitoria de Ações Afirmativas e Assistência Estudantil (PROAE), mediante apresentação de receitas e três orçamentos do item a ser adquirido. Essa realidade começou a mudar quando a docente da graduação em Serviço Social Maria Elisabete Aparecida Pinto passou a compor a equipe da PROAE, assumindo a Coordenação de Programas de Assistência ao Estudante (CPAE). Em fevereiro de 2014 a referida docente, juntamente com a diretora do SMURB à época, começou a mobilizar representantes da comunidade acadêmica na tentativa de modificar o cenário de atenção à saúde do estudante. No

---

<sup>7</sup> Apresentados pela servidora Suely Galvão na Mesa Redonda: saúde e qualidade de vida do estudante Universitário promovida pelo NAPP-FMB-UFBA, no Congresso UFBA 2019.

e-mail em que convidava para a primeira reunião a diretora do serviço de saúde, Luiza Dias, fez a seguinte consideração:

Diante das novas configurações que democratizam o acesso à Universidade aos alunos de baixa-renda, novas problemáticas emergem e cabe a esta Instituição garantir a permanência qualificada desses estudantes. Uma das questões mais latentes é o trato com a saúde dos mesmos, destacando a incidência de transtornos mentais leves e agudos. Neste sentido, estamos propondo organizar uma rede de atendimento que contemple o acolhimento, acompanhamento e promoção à saúde, considerando a excelência das unidades de saúde desta UFBA. (DIAS, 2014)

A partir desse primeiro momento o grupo, que sempre contou com a contribuição de um representante da equipe NAPP-FMB, fez um esforço para tentar construir um Programa de Atenção Integral à Saúde dos Estudantes da UFBA. Infelizmente, como ocorre com muitas iniciativas dentro da gestão universitária, não houve continuidade da proposta. Entretanto, esse foi um marco do reconhecimento institucional de que, diante da recomendação da PNAES para desenvolvimento de ações de atenção à saúde dos estudantes e do perceptível aumento da demanda por atendimento, principalmente em relação à saúde mental dos discentes, era necessária uma intervenção específica diante das dificuldades do SMURB de oferecer o suporte adequado com o aumento do público atendido ao longo dos anos.

Esse movimento fez com que a PROAE, buscando seguir o que está preconizado na PNAES, ampliasse sua intervenção relacionada à saúde do estudante através da criação do Núcleo de Atenção à Saúde Integral do Estudante (NASIE), no segundo semestre de 2014. Com uma equipe composta por enfermeira, assistente social, psicólogo e técnico administrativo o Núcleo assumiu como objeto de sua atuação: “a saúde integral (mental, física e social) do (a) estudante regular da graduação presencial da UFBA em estado de vulnerabilidade, visando a melhoria do desempenho acadêmico, bem como o empoderamento desse sujeito enquanto participante de uma política pública.”

Os dois primeiros anos de funcionamento desse Núcleo demonstraram que o aspecto mais relevante da demanda apresentada envolvia questões de saúde mental. Seu relatório de atividades revelou que, no primeiro ano de realização do trabalho (2015), havia 101 casos de acompanhamentos relacionados à saúde mental, correspondendo a 55% do total de atendidos. A partir dessa percepção a equipe apontou algumas ideias e desenvolveu ações no sentido de ampliar e melhorar a

intervenção de suporte à saúde mental do discente realizada no contexto da UFBA. Dentre o que foi desenvolvido destaca-se o plantão de urgência subjetiva e o projeto de atenção psicológica para os estudantes da PROAE. Considerando a realidade do SMURB e, além disso, o fato de existir apenas um psicólogo na referida Pró-reitoria, com a realidade de receber uma demanda composta, em sua maioria, por acompanhamento psiquiátrico e psicológico, esse projeto foi desenvolvido adotando a seguinte sistemática: o estudante realizava apenas um atendimento psicológico para acolhimento e análise da demanda apresentada em suas circunstâncias específicas. A partir dessa escuta inicial eram orientados e encaminhados através da indicação de serviços ou profissionais externos que ofertassem atendimento continuado de forma gratuita ou com custeio de um valor simbólico.

O projeto também possibilitava realizar uma discussão clínica semanal com os profissionais cadastrados, na qual o psicólogo do Núcleo conseguia obter informações sobre a adesão e acompanhar os efeitos nos estudantes atendidos. Entre março de 2015 e agosto de 2016, foram acolhidos e encaminhados 231 discentes pelo projeto. A equipe aponta que, além de diminuir a fila de espera por esse tipo de atendimento, esse formato possibilitou a percepção de que “um dispositivo institucional nesses termos de parcerias com profissionais, em contato permanente com a equipe UFBA, pôde proporcionar uma melhora significativa na qualidade da atenção em saúde mental no âmbito da universidade”.

É importante ressaltar que o contexto de aumento do surgimento de demandas relacionadas à saúde mental nas universidades brasileiras, conforme indicado anteriormente, também foi reproduzido na UFBA, fazendo com que essa primeira estratégia criada para lidar com a questão se tornasse insuficiente e muito restrita para o momento. As entrevistas desse estudo revelaram que a gestão da PROAE cogitou, juntamente com a diretora da FMB – que formalizou o NAPP e em seguida assumiu a Pró Reitoria de Desenvolvimento de Pessoas (PRODEP) – a possibilidade de desenvolver esse tipo de trabalho em outras unidades, mas concluíram que esse caminho não seria possível de sustentar diante da realidade institucional daquele momento. Sobre isso, a ex-diretora da FMB relatou:

Já pensamos. Na verdade, como a gente ficou sendo chamado para dialogar muito com a PROAE e depois eu entrei no Conselho Social de Vida Universitária-CSVU, quando eu estava na PRODEP, depois que saí daqui, retomamos essa conversa. Porque eu fiquei como vice de Cássia no CSVU e a gente tinha essa vontade de estender, porque

todo mundo achava que isso era legal, que funcionava bem aqui, que estava se aperfeiçoando, que os estudantes estavam elogiando, que era importante. Eu disse: eu também acho, se a gente pudesse ter um núcleo em cada uma das escolas, ou nas maiores e nas menores a gente compartilhar. Mas o primeiro impedimento que a gente viu foi pessoal, precisamos ter assistente social, pedagogas, nas unidades. Com o quadro que a gente tem hoje, sem ampliar em nada vaga, é impossível. (Representante diretoria B)

Conhecendo o aumento da demanda relacionada à saúde mental e reconhecendo a insuficiência das ações existentes a PROAE convocou, mais uma vez, os setores que atuam nessa temática para uma reunião institucional, que foi realizada em junho de 2016. A pauta envolvia a saúde mental do estudante e o objetivo do momento foi dialogar para identificação de demandas e práticas em curso na UFBA. Como resultado desse movimento, foram realizadas outras reuniões no SMURB, das quais participaram representantes da equipe NAPP-FMB. O Serviço Médico coordenou, ao longo desse ano, a tentativa de juntar representantes de unidades e setores que desenvolviam ações relacionadas a essa temática para construir um Plano de Promoção à Saúde do Estudante da UFBA. Mais uma vez as dificuldades de articulação internas permaneceram e a proposta não foi concluída.

Não havendo uma expansão da estrutura de suporte às questões de saúde mental do estudante, houve um movimento interno de reivindicação que foi apresentado para a Reitoria pelo Diretório Central dos Estudantes (DCE), em 2017. Nesse período, foram convocadas para participar da reunião com os discentes as Pró-Reitoras de Assistência Estudantil e Desenvolvimento de Pessoas, onde a demanda era explicitada, como a necessidade de disponibilizar maior acesso a consultas de psiquiatria no SMURB. Uma das representantes da gestão que acompanhou esse momento exemplifica: “[...]a pressão era essa, abrir concurso para técnico, pegar um monte de vaga do hospital e virar tudo para psiquiatra, para a agenda melhorar”. A percepção institucional de que essa era a expressão de algo que representava uma questão mais ampla fez com que o grupo que estava se reunindo fosse provocado a pensar em uma resposta que não se resumisse a essa intervenção pontual e pudesse finalmente sistematizar um apoio no âmbito da saúde mental que fosse ofertado, principalmente para os estudantes. A posição de estar à frente da PRODEP possibilitou à entrevista anteriormente citada convocar os representantes dos serviços e cursos que tivessem relação com a área de saúde mental para produzir uma



intervenção nessa perspectiva, chamado que foi no sentido de afirmar:

Olha nós somos UFBA! Como a gente pode apoiar essa demanda de saúde mental do DCE? [...] a gente precisa acolher, escutar e ver a melhor forma de organizar um cuidado para eles. [...] eu digo está nas nossas mãos, somos UFBA, todos se juntem em rede para funcionar e apoiar. A necessidade era usar o conhecimento e práticas da instituição para criar um modelo de atenção ao sofrimento psíquico dos universitários já que algumas instituições tinham apresentado diversas formas de lidar com essas questões, mas não foi identificado um modelo a ser adotado. (Representante diretoria B)

O envolvimento da gestora da área de pessoal possibilitou identificar um servidor que manifestou interesse de mudar de setor e que possuía um perfil profissional correspondente à necessidade que o Grupo de Trabalho (GT) que foi formado apresentava no momento. Diante disso, o psiquiatra e psicanalista Marcelo Veras teve seu vínculo transferido do Hospital Universitário para a PRODEP, passando a coordenar a iniciativa que veio a se consolidar como o Programa de Saúde Mental, conhecido como “Psiu UFBA”.

O NAPP, que já havia sido convocado para participar do GT, mas teve dificuldades operacionais para estar em todos os encontros, foi consultado sobre o modelo de trabalho que estava desenvolvendo na FMB e manteve disponibilidade de contato entre as coordenações para esclarecimentos que subsidiassem a formatação do Programa. O Psiu, que posteriormente agregou a descrição: Universidade, Saúde Mental e Bem-estar da UFBA, foi apresentado à comunidade com a realização de um evento que ocorreu entre os dias 16 e 19 de maio de 2017. A Semana de Saúde e Bem-estar foi realizada como proposta do GT, após quatro meses de encontros, e teve como objetivo aproximar a comunidade universitária das principais discussões em torno dessa temática, demarcando o início do funcionamento do programa com o chamado: Psiu, isso te interessa! Publicações recentes do UFBA em Pauta subsidiam a caracterização atual desse Programa, que funciona principalmente com a manutenção do Plantão de Acolhimento, o mesmo ocorrendo em salas da PROAE, o que possibilita a oferta de escuta para questões pontuais que estejam causando angústia e tensão para as categorias de estudantes, professores ou técnicos-administrativos. O acesso é desburocratizado, sem necessidade de agendamento e o acolhimento pode ser estendido para durar entre seis e oito encontros, conforme necessidade específica de cada situação. Nos casos em que a continuidade é indicada há encaminhamento para um serviço que possibilite esse acompanhamento.

O Plantão “não oferece um tratamento de saúde mental”, nele “a terapia não é longa” e “havendo a necessidade de continuar, isso será trabalhado e encaminhado para um atendimento de saúde mais específico”. A maioria dos profissionais que atendem são inscritos numa atividade de extensão coordenada pelo psicólogo, que antes fazia parte da equipe do NASIE. Anualmente são selecionados psicólogos para participarem da extensão e os mesmos passam a ofertar atendimento no Plantão e participar de uma reunião semanal que discute o acompanhamento dos casos, a rotina e funcionamento da dinâmica de trabalho. Em 2018, tinha a seguinte composição:

16 são psicólogos extensionistas que são os plantonistas e sete são os membros da equipe de coordenação que são três psicólogos do corpo de servidores técnicos-administrativos da UFBA: Luiz Felipe Monteiro (PROAE), Regina Raposo (PRODEP) e Jussara Guerra (HUPES) com o apoio de três professoras Thaís Goldstein (FACED), Vlândia Jucá e Virgínia Dazzani (Instituto de Psicologia) e todos sob a coordenação geral do psiquiatra Marcelo Veras. (UFBA, 2018)

Outra iniciativa do Programa é a manutenção do Núcleo de Estudos Psicanalíticos Pinaúma: Psicanálise na Universidade, em parceria com o Instituto de Psicanálise da Bahia. Nesse espaço são debatidos temas relacionados à questão do mal-estar na comunidade universitária. Há também a manutenção de uma ação complementar e específica que é o “Por ser de lá”. Nessa linha de atuação, são observadas questões relacionadas a problemas referentes ao pertencimento, por isso o atendimento é ofertado exclusivamente para estudantes de outros estados ou cidades do interior. Até esse momento, foi apresentada a forma como a UFBA articulou a construção dos recursos de atenção à saúde do estudante e suporte à permanência simbólica que disponibiliza atualmente. A partir de agora, o foco será conhecer como surgiu, se desenvolve e está sendo avaliado o trabalho realizado pelo NAPP-FMB.

#### 4.2 NAPP-FMB: AS FASES DO TRABALHO

A estruturação daquilo que culminou em formalizar um núcleo de apoio para os discentes da FMB começou há muito tempo, fazendo com que seja possível dividir as iniciativas nesse sentido em algumas fases. A primeira é a que engloba o surgimento dos protótipos desse trabalho e teve início, entre 1988 e 1992, durante o período em que a Diretoria foi conduzida pelo Professor Heonir de Jesus Pereira Rocha que, como gestor, estruturou a organização da faculdade em comissões. Reconheceu a relação

de proximidade que o Professor Ronaldo Jacobina, do Departamento de Medicina Preventiva e Social, desenvolvia com os discentes, convidando-o para estar à frente do que chamou de Comissão para Assuntos Estudantis (CAE). Foi atribuída ao Professor Ronaldo Jacobina liberdade para elaborar o trabalho a ser desenvolvido, e desse modo foi possível que ele contasse com a colaboração de mais duas professoras na Comissão. Sobre essa atitude do gestor, o Professor Ronaldo Jacobina fez a seguinte afirmação: “O Professor Heonir era um homem muito sensível, sou um admirador dele e ele tinha universitariamente uma posição muito progressista, muito democrático”. O trabalho desenvolvido pelo Professor Ronaldo Jacobina tomou como base sua trajetória de estudante de escola pública, oriundo do interior do estado, que estudou nessa faculdade vivenciando as dificuldades estudantis, com passagem nos espaços de representação da categoria e a oportunidade de retornar como docente. A escuta que oferecia, desde o início da sua atuação na faculdade, também possibilitou sua aproximação com as principais questões vivenciadas pelos discentes naquele contexto, conforme exemplifica:

Os alunos, porque isso vai acumulando, foram anos e anos, eles vieram em minha sala e minha sala era famosa e essa é uma característica de personalidade minha. Eu acho que o professor não é só para sala de aula, como professor eu tenho que ter essa disponibilidade para o aluno e devo dizer, que a maioria, eles têm bom senso, ele só vem, quando a necessidade é forte, ninguém vem para abusar. (Professor colaborador B)

Com uma abordagem declaradamente existencialista ofereceu escuta e orientações relativas aos diversos tipos de questões enfrentadas, principalmente com a chegada e nos primeiros anos do curso. Para compor a CAE, não abriu mão de dispor de um representante estudantil contribuindo para pensar as ações a serem desenvolvidas. Ao notificar a gestão do Diretório Acadêmico (DAMED) sobre a necessidade de indicar um representante, esse espaço foi ocupado pelo coordenador geral da gestão em andamento, George Soares. Dentre as ações dessa comissão houve a criação da Semana de Recepção dos Calouros, que apresenta a estrutura universitária aos ingressantes e é organizada, até os dias atuais, pelo DAMED. Dentro das ações dessa Comissão ocorriam também solicitações, junto a coordenadores de disciplinas, sobre cargas horárias e atividades exaustivas, como aqui descrito: “eu fui lá resolver, negocie com ele, é outro nível quando você negocia, em nome dos estudantes, porque eram solicitações éticas, coisas defensáveis”. Essa possibilidade

de transitar entre os Departamentos tornou possível articular um trabalho de acompanhamento para os discentes, nos anos iniciais, que chegou a envolver nove professores colaboradores, sendo três do Instituto de Ciências e Saúde (ICS). Os 80 alunos matriculados eram divididos em grupos de dez e os professores assumiam a orientação de cada grupo. O acompanhamento era feito com reuniões quinzenais, principalmente nos dois primeiros semestres. Sobre essa experiência, o Professor Ronaldo Jacobina registrou: “[..] e a gente ficava como padrinho deles até formar”; “[...] a gente ia vendo como era que estava, no momento em que eles deslanchavam, às vezes, passavam a ter um domínio do curso, que nem sempre o professor tem, pois ficamos muito nos seus guetos dos seus departamentos. Isso foi uma experiência belíssima”.

Posteriormente foi criado, dentro da Comissão, o Núcleo de Orientação Educacional (NOE), que incorporou esse trabalho de acompanhamento estudantil e foi apelidado de Noé pela interpretação do professor de estar à frente de um “dilúvio” de questões relacionadas ao adoecimento psíquico dos estudantes: “[...] eu fui vendo os problemas, que hoje os estudos mais novos tratam com os termos Síndrome de *Burnout*, problemas, inquietações, eu fui vendo essas dificuldades”. Os discentes buscavam também auxílio para lidar com essas questões e as alternativas encontradas pelos integrantes do NOE para viabilizar um acompanhamento especializado, nos casos que demonstravam essa necessidade, foram desenvolvidas pela capacidade de articulação, no âmbito das relações pessoais das amizades existentes, conforme exemplifica: “eu consegui o professor Adilson Sampaio abrir o consultório dele, era um dos maiores psicanalistas”. Mas é importante destacar que os encaminhamentos para psicoterapia passaram a ser possibilitados, de forma sistemática, quando uma servidora da FMB se disponibilizou para atender os estudantes, oferecendo acompanhamento no consultório particular que mantinha: “Mas, por outro lado, veio uma técnica chamada Luiza Aurora, ela era psicanalista, psiquiatra e psicanalista, essa mulher abriu o consultório. Ela não quis atender aqui, por conta da discricção. Quando a gente pegava casos mais graves, que saíram do psicopedagógico e envolviam uma abordagem mais psicoterapêutica, entendeu, ela levava”. A articulação para atendimento das demandas que envolviam também uma abordagem psiquiátrica tinha, do mesmo modo, que seguir essa linha, pois existia uma dificuldade de mobilizar o departamento responsável para um trabalho colaborativo.

Nesse sentido, o professor Ronaldo Jacobina aponta:

Porque o que me doía era que eu achava que o meu departamento de neuropsiquiatria, na época né, agora é o de neurologia, sei lá, saúde mental, ele era muito omisso. Eu não conseguia envolver, e eram pessoas com quem eu tinha vínculo né. Muitos pouco se vinculavam, depois eu tive ajuda de William e Vânia, não como departamento, mas como pessoas porque são meus amigos. Eles deram suporte a alunos em crise, pacientes que eram situações concretas precisando de psiquiatras, depressões e tal.

Esse tipo de encaminhamento foi sendo direcionado posteriormente, para a realização dos atendimentos psiquiátricos, no próprio SMURB. Outra relevante linha de atuação desse trabalho foi articulada através do reconhecimento da importância desse apoio pelo Colegiado, que formalizou a participação de um representante do Núcleo em suas reuniões: “Houve um momento, dessa fase, com Professor Albino Novaes, coordenador do colegiado, uma grande figura o Professor Albino Novaes! Foi fundamental. Ele aí me deu direito de voz na reunião”. A relação dessa instância com a atuação do NOE não se resumia às considerações do que era colocado nesse espaço. Duas servidoras assumiram o importante papel de, ao perceberem evidências de que o discente estava com dificuldades na trajetória acadêmica, comunicarem ao Professor Ronaldo Jacobina. Diante disso, este fazia um monitoramento por contato telefônico: “Era difícil alguém não dar algum tipo de resposta e o menino não aparecer. Eles acabavam vindo, se apresentavam e faziam um relacionamento de apoio e de suporte”. Sobre a atuação das servidoras do Colegiado registra:

Norma Murici e Marita, esqueci o sobrenome dela, elas tinham essa enorme sensibilidade porque estavam lá no lugar e começavam a ver. Olha que mulheres retadas! Sentiam: essa pessoa está com dificuldades, essa pessoa está precisando de ajuda. (Professor colaborador B)

Da contribuição de representantes da Faculdade de Educação (FACED) nas reuniões da CAE, houve a sugestão de que o termo educacional não era muito correto, sendo mais adequado Núcleo de Orientação Acadêmica (NOA). Apesar de a terminologia sugerida ter sido acatada, a mesma não permaneceu por muito tempo e a designação adotada para esse trabalho, no final dessa primeira fase, foi Programa de Orientação Educacional (POE). Essa fase durou duas gestões de Diretoria e englobou também os anos de 1992 a 1996, quando o diretor era Thomaz Rodrigues Porto da Cruz. Ao final desses oito anos a Diretoria foi assumida por um gestor com o qual o Professor Ronaldo Jacobina tinha divergências políticas e, mesmo sendo

convidado a dar continuidade ao trabalho, resolveu interromper sua atuação. O início da gestão de José Antônio de Almeida Sousa (1996-2001), portanto, demarca o surgimento da segunda fase desse trabalho, que corresponde à sistematização de práticas alternativas e tensionamento para institucionalização. Como alternativa ao afastamento do Professor Ronaldo Jacobina o diretor convidou Solange Rubim de Pinho, uma psiquiatra que atuava na Pediatria, para passar a conduzir essa intervenção. O professor Ronaldo Jacobina não aceitou o convite para continuar à frente desse trabalho, mas disponibilizou seu apoio e continuou desenvolvendo, dentre outras ações voltadas para e com os discentes, o MEDCINE. A exibição e discussão de filmes com temas relacionados à prática profissional era uma ação ligada à ideia do trabalho da CAE e desenvolvimento do POE, que se estruturou de forma independente no formato de projeto de extensão, mantendo seu funcionamento. Nesse período, o próprio apoio estudantil também foi organizado como uma extensão universitária, recebendo o nome de Núcleo de Atendimento Psicológico ao Estudante de Medicina da UFBA (NAPSI).

A mudança de Diretoria extinguiu o NAPSI. Na nova gestão do professor Manoel Barral Netto (2001-2003), Ronaldo Jacobina foi novamente convocado para atuar com as demandas estudantis e resgatou o POE. Nesse período da atuação o referido docente se colocou numa luta em defesa da institucionalização do trabalho de apoio aos discentes, assumindo essa perspectiva de tensionamento como uma exigência claramente colocada: “E foi aí, nesse processo aí que eu comecei a brigar, depois de José Antônio. Na gestão de Barral, quem me convida para retomar o POE, que José Antônio não fez desaparecer, mas colocou outro nome. [...] aí disse a Barral: nós temos que institucionalizar!”. Isso não ocorreu nos anos imediatamente seguintes, quando tal diretor renunciou e foi substituído por José Tavares Neto, em 2003. O mesmo permaneceu na gestão da Faculdade até 2011 e manteve o funcionamento do POE. Com uma atuação bem próxima à Diretoria, o Professor Ronaldo Jacobina manteve seu posicionamento:

[...] foi essa demanda aí, foi uma questão política. Nisso eu digo que eu tive um papel, que eu digo: não! não poderia ficar ao sabor de eu ter amiga: Luiza Aurora! não pode ser assim, tem que se estruturar. Tem que se estruturar, por que o POE, o NAE ficava vinculados à chuva do diretor: o José Antônio, quando entrou, dei sorte! Ele manteve uma pessoa maravilhosa, mas ele poderia ter extinto. E aí tem que ter uma estrutura própria de apoio, é fundamental! O menino fez um TCC e ele achou em casa 10, 2 *Burnout*, quer dizer uma

síndrome de estafa.

Mesmo mantendo sua defesa, esse ainda não se consolidou como o momento institucionalmente favorável para efetivar a formalização e, posteriormente, o referido docente precisou se afastar dessa linha de trabalho. Essa realidade só vai começar a ser alterada a partir do ano que demarca uma nova fase do trabalho de apoio aos estudantes. Em 2007 tem início a fase de comprovação científica da demanda interna. O marco desse período foi a iniciativa dos estudantes de fazer um Projeto, que contou com a parceria de alguns professores e se manteve em funcionamento, durante um ano, até 2008. Essa iniciativa recebeu o nome de NASAM e demarcou a preocupação dos discentes/docentes, que ao perceberem como temas relacionados à saúde mental e psiquiatria estavam, muitas vezes, relegados a segundo plano, no contexto da formação médica, promoveram debates sobre essas temáticas. As atividades realizadas buscaram incentivar práticas saudáveis nas dinâmicas de interlocução do ensino-aprendizagem para contribuir com um desenvolvimento integralizado dos discentes durante a formação acadêmica.

O Colegiado, ao perceber que havia se consolidado uma prática institucional de apoio ao discente que deixou uma lacuna no atendimento dessa demanda, no momento em que o Professor Ronaldo Jacobina encerrou sua prática direta com esse tema, reconheceu que não seria possível deixar de garantir esse suporte. Além disso, vinham sendo elaboradas propostas de mudanças curriculares nos cursos de medicina das universidades brasileiras.

No caso da UFBA, a revisão curricular foi instituída desde 2004, e tomou como referência, além do contexto de transformação proposto para a formação médica no Brasil, avaliações internas do currículo antigo. O novo Projeto Político Pedagógico (PPP) do curso consolidou-se em novembro de 2007, com um direcionamento para uma formação que subsidiasse uma prática de atenção integral e humanizada em saúde. Percebendo também o direcionamento das normativas a coordenadora do Colegiado, Mônica Angelim, convidou a Professora Eleonora Peixinho, uma profissional com experiência nessa perspectiva da integralidade e na escuta de estudantes, para assumir o direcionamento do trabalho de suporte aos discentes, diante da urgência em resolver a lacuna deixada pelas iniciativas anteriores. Sobre sua prática a referida docente indica:

Eu já tinha uma experiência através de saúde da família, desenvolvida no Complexo Comunitário Vida Plena (CCVP), na pós-graduação. Já

fazia um atendimento junto com a psicóloga, um acolhimento, um suporte para os estudantes, num formato multidisciplinar, para a residência. (Professor colaborador A)

A contribuição inicial da professora foi elaborar o embasamento teórico e desenho do trabalho para subsidiar a formalização de um núcleo de apoio, conforme sinaliza: “E começamos, com a revisão de literatura, a delinear melhor qual a estrutura realmente, de um setor de apoio psicopedagógico”. Sobre esse início das ações do futuro núcleo, o documento de referência descreve: “A Coordenadora pode evoluir nos embasamentos do projeto através do apoio de alguns professores do Dptº. de Medicina e Apoio Diagnóstico, do SMURB e do corpo docente do Programa Residência Multiprofissional de Saúde da Família (Sociedade Hólton/Secretaria Estadual de Saúde (SESAB)”. Outros estudos que revelavam o adoecimento psíquico dos estudantes durante o curso de medicina na UFBA já haviam sido realizados, mas os que ganham destaque, nessa fase, são: o de Almeida *et al.*, (2007), que apontou uma incidência de 29,6% de Transtornos Mentais Comuns (TCM) entre acadêmicos; o de Freitas (2011), que envolveu 356 estudantes e demonstrou 27,4% deles com prejuízos em relação à qualidade de vida e que 25,9% apresentaram medida moderada ou elevada de eventos de vida estressantes, no momento em que cursavam o internato; e principalmente o de Santos, Grosseman, Costae Andrade (2011), que apontou 14,5% de Síndrome de *Burnout* entre internos. Com isso, 2011 encerra a fase de comprovação científica da demanda interna e 2012 é o marco do início da fase de formalização e funcionamento improvisado do NAPP. Havia se juntado à Eleonora Peixinho na revisão das iniciativas e atividades do Núcleo os Professores Marco Rêgo (Departamento de Medicina Preventiva e Social) e Dr. André Luiz Peixinho (Departamento de Medicina e Apoio Diagnóstico). Outra importante colaboração partiu da preceptora Ana Teresa R. Abreu Santos (Departamento de Pediatria) que, como vimos anteriormente, estava pesquisando a temática da saúde mental dos estudantes e apresentou sua dissertação de mestrado, em 2012, indicando como resultados, além dos dados completos sobre a incidência de *Burnout* durante o internato a proposta interventiva de formalização de um NAPP na FMB. Sobre seu papel no reforço da necessidade institucional que havia sido construída, ao longo do tempo, o documento de referência relata:

Mais recentemente, no início de 2010, Dr<sup>a</sup>. Ana Teresa Abreu Santos foi convidada por Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Mônica Angelim para participar das



reuniões do Colegiado, a fim de um possível desenvolvimento de projeto para implementação do NAPP (condizente à necessidade do Novo Projeto Político Pedagógico – NPPP). Ao mesmo tempo, iniciaria uma escuta especializada a alguns casos demandantes. Por estar envolvida com a finalização da Pós Graduação, isto não foi possível, naqueles moldes, criando-se um compromisso de retornar após sua Defesa. Entretanto, ainda naquele período foi delineado um esboço de projeto do Núcleo. (NAPP, 2012)

O retorno dessa profissional para conduzir a formalização do NAPP ocorre em 2012, momento em que a Diretoria já estava na gestão da Professora Lorene Louise Silva Pinto e a coordenação do Colegiado foi assumida por Isabel Carmen Fonseca Freitas, que também pesquisou sobre saúde mental dos discentes na sua tese de doutorado, conforme referido. Desse modo, aumentaram os fatores institucionais favoráveis para efetivar a formalização nesse momento. Durante o andamento das ações alguns professores se disponibilizaram a apoiar o andamento do trabalho, e contribuíram com o desenvolvimento das atividades durante um período como os exemplos de Miriam Gorender (Departamento de Neurociências e Saúde Mental) e Jorge Guedes (Departamento de Medicina e Apoio Diagnóstico). Nesse momento, a principal referência para a estruturação do trabalho foi o que era desenvolvido na Escola Bahiana de Medicina e Saúde Pública (EBMS) que, desde 2000, já havia organizado seu Núcleo de Atenção Psicopedagógica (NAP). O mesmo é composto por equipe multiprofissional (psiquiatra, psicólogos, pedagogos e psicopedagogos), profissionais que desenvolvem ações voltadas para o corpo docente e discente tendo em vista o PPP dessa Instituição. O desenvolvimento das atividades visa uma formação profissional humanizante voltada para as práticas em saúde, além de promover a saúde mental, mediante ações preventivas e assistenciais para a comunidade acadêmica envolvida no processo de formação dos futuros profissionais da saúde. Essa aproximação foi descrita por um dos representantes da gestão, quando sinalizou: “Visitamos algumas unidades eu me lembro, na época, eu me informei como funcionava a o Núcleo de Apoio Psicopedagógico da Bahiana, que eu sabia que tinha lá, um núcleo forte.”

Sobre os procedimentos institucionais para consolidar a formalização e possíveis dificuldades enfrentadas nesse processo os representantes da gestão que foram entrevistados revelaram: “Mas a ideia era formalizar mesmo uma estrutura de suporte para os estudantes, para formação deles, para a vida do estudante e também a questão pedagógica, aí eu tive que levar para congregação.” Após a aprovação

nessa instância, o andamento das ações esteve mais concentrado na instância da Diretoria:

Uma vez só a gente aprovou que deveria ter o núcleo ponto. O resto eu fui fazendo do ponto de vista administrativo, porque já estava deliberado que a gente precisava ter o núcleo. Então eu tive que tomar as atitudes para viabilizar isso, se não a gente ia ficar rendendo discute? Precisa? Não. Olha os vínculos que a gente tem aqui de médicos, quando aposentar não virão mais médicos para cá. Vão vir os profissionais para a gente consolidar o NAPP, o apoio pedagógico ao colegiado, ter secretárias executivas, que a gente não tinha nenhuma. Então nós estamos usando as aposentadorias com os técnicos de nível superior. (Representante diretoria B)

Complementando essa percepção, outro representante da gestão, nesse momento, acrescenta:

Embora não tenha sido uma coisa que eu diga que foi difícil de executar não. Porque havia a demanda premente né, dos estudantes, o colegiado apoiou integralmente, congregação também. Então todos reconheciam que era uma forma de avançar na atenção aos nossos estudantes. Assim, muito periféricamente, havia uma preocupação, vamos dizer assim, ou um cuidado, para não transformar o NAPP num serviço de apoio a doenças emocionais, quer dizer, que tivesse uma outra coisa, que não fosse assistencial meramente. [...] assim que fosse bem amplo, que não transformasse aqui, vamos dizer assim, num filhote do SMURB. Havia essa preocupação aqui, interna, de que fosse um setor assim de acolhimento, de encaminhamento, mas que a gente não transformasse o NAPP num outro serviço médico da universidade. (Representante diretoria A)

A prioridade inicial foi garantir a possibilidade de consolidar uma equipe mínima para que o trabalho tivesse sustentação, conforme descreve:

Então foi dessa forma que a gente, porque se você ficasse só com os quadros temporários, improvisando, não adiantava a gente formalizar né? Que não ia ter sustentabilidade enquanto oferta de atenção, de atendimento, de cuidado. Então a ideia foi que pudesse funcionar a semana toda com profissionais mais ligados a essa área psicopedagógica. (Representante diretoria A)

A garantia do processo de formalização do Núcleo e respaldo para a transformação de vínculos dos servidores de nível superior aposentados para as categorias profissionais necessárias para seu funcionamento foi estabelecida pela elaboração e publicação da Portaria 18/2012 da Diretoria da FMB, publicada no Boletim de Pessoal da UFBA em 18/12/2012. Vinculado diretamente à Diretoria, visando o desenvolvimento de um trabalho mais independente, essa foi a configuração adotada para o NAPP-FMB-UFBA:

[...] foi criado também uma portaria que vinculava diretamente o NAPP a diretoria. No começo não tinha o entendimento muito claro se poderia ser vinculado ao colegiado, por que não é que haja um anonimato, mas é que existe uma certa independência entre o que o NAPP faz e as ações do colegiado. (Representante diretoria A)

A partir de 2013 o Núcleo inicia o desenvolvimento de uma fase improvisada do trabalho que teve suas condições de local de funcionamento, equipe e recursos materiais descritas por uma das representantes das profissionais entrevistada. Sobre o primeiro local de funcionamento, aponta:

Ana Teresa, à época ela era preceptora né em Pediatria. Ela estava conduzindo as coisas ainda de modo bastante improvisado no complexo Pediátrico Professora Hosana Oliveira (CPPHO), onde funcionava o setor de saúde mental infanto juvenil. Essa salinha era, vamos dizer assim, a salinha que acolhia os atendimentos, quando surgiram, dos estudantes de medicina. (Representante equipe A)

Ainda sobre as condições das instalações físicas desse espaço acrescenta:

Estava dentro de um período de reforma do Hospital das Clínicas e a sala já estava com vários problemas. Com acúmulo de materiais, que eram para ser deslocados para outro local, a sala tinha vários problemas de infiltração, então era uma condição assim bem precária, tanto para o setor mesmo de saúde mental infanto juvenil, ainda mais para receber um outro trabalho, dentro do mesmo local né, da mesma sala. (Representante equipe A)

A equipe era coordenada por Ana Teresa que dividia, inicialmente, sua prática entre a preceptoria e o atendimento dos estudantes. Nesse momento, contou ainda com a colaboração de profissionais que atuavam no setor em que funcionava, do modo descrito a seguir:

Era o setor de saúde mental infanto juvenil, no qual existiam algumas psicólogas contratadas via Fundação de Apoio à Pesquisa e Extensão-FAPEX. Duas dessas psicólogas então fizeram alguns atendimentos, por isso que a gente tem aí registros nos prontuários dessas duas psicólogas atendendo estudantes de medicina. Por que reservaram um tempo da sua carga horária também para essa tarefa, mas era ainda situação improvisada, obviamente não tinha né como o mesmo setor, abrigar dois trabalhos que eram bem diferentes. (Representante equipe A)

As limitações iniciais englobaram também as condições de desenvolvimento e organização do trabalho do Núcleo, que não contava com recursos mínimos para se estruturar:

Claro que ali no início, como existiam poucas solicitações dos estudantes para atendimento a gente conseguia ainda fazer dessa forma. Mas, logo foi se mostrando bastante complicado porque não tínhamos computadores especialmente do NAPP, não tínhamos material, especialmente do NAPP, para trabalhar. (Representante equipe A)

No final desse primeiro ano, da fase do improvisado, foi possível articular institucionalmente um reforço para a composição da equipe, com a indicação do Professor Antônio Nery de que uma psicóloga que atuava no Centro de Estudos e Terapia do Abuso de Drogas (CETAD) e havia decidido encerrar sua atuação nesse setor, fosse integrada nesse Núcleo. Sendo assim, em dezembro de 2013, Rita Gonzales passou a integrar a equipe do NAPP. Outro ponto importante a ser resolvido envolveu as instalações do Núcleo, que estava com o trabalho em crescimento mas alojado em um local que não comportava sua dimensão. Nesse período a Diretoria, juntamente com a equipe e colaboradores, precisaram definir um local para a execução das ações. Esse ponto foi muito discutido e uma decisão precisou ser sustentada pela Diretoria, com o respaldo, principalmente, das duas profissionais que estavam assumindo o trabalho como equipe permanente. Tido como um marco para a continuidade do trabalho do NAPP, esse momento foi tão significativo que foi citado na maioria das entrevistas realizadas, quando foram evidenciados os elementos que permearam a decisão pelo caminho institucional assumido. As principais considerações envolveram a postura da Diretoria que assumiu:

O espaço físico era uma demanda importante, por que a gente estava começando a receber as pessoas a gente estava terminando a obra desse prédio. E aí também definimos, junto com o grupo, na época com Ana e com Rita, inicialmente, o que era mais importante, onde era melhor ficar, se no Terreiro ou aqui. Então tivemos essa discussão e as meninas acharam melhor ficar próximo de onde os estudantes estavam, em maior quantidade. Era mais fácil para eles frequentarem o núcleo aqui do que lá no Terreiro, eu digo: a gente vai ter que arranjar um lugar no prédio do Canela, no anexo de aulas para o núcleo funcionar e assim foi. Escolhemos lá por ser mais tranquilo, porque tem menos movimento né, fizemos adaptações na sala conforme orientaram tudo foi feito pelo próprio grupo que estava no NAPP. (Representante diretoria B)

Uma das colaboradoras admitiu a complexidade dessa decisão quando reconheceu: “Existia assim um receio do Estudante ser identificado por outro colega, se o NAPP ficaria no Vale do Canela ou no Terreiro, não foi um processo fácil”. Essa complexidade foi reconhecida, nesse momento, mas as condições objetivas para

mobilização de um espaço de funcionamento para o trabalho fizeram com que essa fosse a melhor escolha estratégica, no sentido de continuar consolidando a formalização institucional. O posicionamento da equipe, portanto, foi permeado pelas considerações descritas a seguir:

Nós tivemos realmente um pouco de dúvida sobre a vinda para cá, que se deu em abril de 2014, por que embora, claro, aqui a sala teria uma condição, sem dúvida melhor, mas estaria dentro do prédio de aulas e isso, para mim especialmente, causava uma certa dúvida se seria benéfico, de fato, para os estudantes. Porque eles poderiam ficar constrangidos de serem atendidos aqui, já que é um grande número de alunos que circula no prédio. Seria muito difícil manter assim, a total confidencialidade de quem estava sendo atendido no NAPP, já que eles entram e saem de uma sala, que é num corredor de aulas. Mas, em comparação com a situação que nós tínhamos lá no CPPHO realmente era vantajoso vir para cá, porque teria uma sala, que se não própria do NAPP, mas emprestada a perder de vista, digamos assim, para o NAPP e, de qualquer forma, permanecer no lugar bem acessível para os alunos. Então, de uma certa forma, não tivemos muita escolha, porque lá também não ia ter como a gente conseguir ficar, nem ampliar o trabalho. Então a vinda para cá foi com um pouco de restrição ao fato de ser um prédio de aulas, mas já imaginando que seria melhor, por exemplo, do que se nós nos instalármos no Terreiro de Jesus, por que ficaria muito distante também para a maioria dos alunos. (Representante equipe A)

O restante do ano de 2014 foi destinado para uma organização estrutural mínima, na qual houve muitas tentativas de instalações de divisórias e isolamento acústico da sala que não foram viabilizadas, exigindo a coexistência de espaços administrativos com o destinado para os atendimentos individuais, sendo dividido apenas pela disposição proposital dos móveis. Foram recebidos os itens básicos para estruturação como computador, linha telefônica, mesa, cadeiras, armários etc. Quando o professor que coordenou as primeiras ações de apoio foi questionado se nos primeiros anos de desenvolvimento do trabalho existia uma relação com o setor responsável pela assistência estudantil, respondeu indicando que:

Não. Isso se estruturou de forma muito mais recente. Isso foi um ganho. Acho que o de cotas foi um ganho exigir muito essa estruturação. Tinha as coisas assim mais formais, para o restaurante universitário, essas coisas, mas eu não vi muito isso. Só depois, eu acho, que quando veio essas exigências dessa necessidade. (Professor colaborador B)

O marco da implementação das cotas na UFBA reforçou a demanda pelo apoio estudantil em dimensões das condições materiais de sobrevivência que antes eram

pouco expressivas devido ao perfil da maioria dos estudantes que ingressava no curso de medicina, conforme expresso por um dos representantes institucionais:

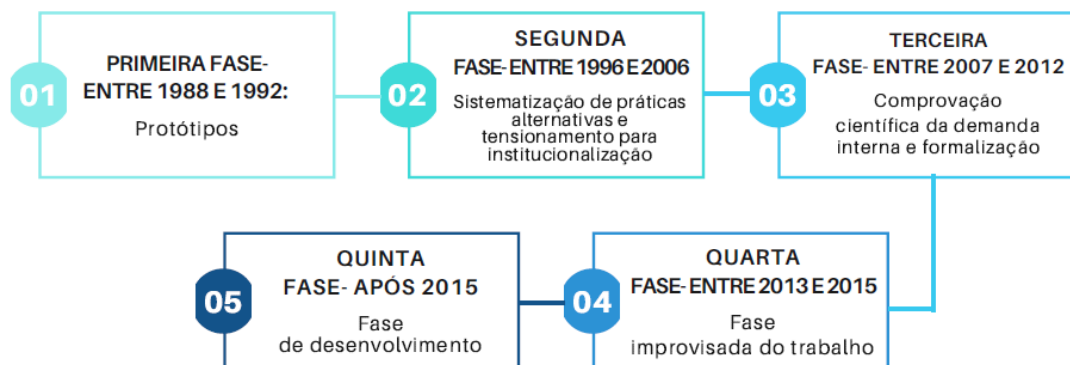
Uma mudança clara de perfil do nosso estudante. Até implantação das cotas nós tínhamos um grupo de estudantes que pertenciam, quase todos a uma mesma classe social. Talvez essas pessoas precisassem de apoio da saúde mental e buscasse isso fora da universidade. Quando a universidade se abriu para as cotas, e aí a gente recebe estudantes com uma história de vida, que a gente imagina que tenha sido bem mais difícil do que o perfil que a gente tinha antes. Pessoas que tem, além das suas próprias dificuldades afetivas, questões sociais, econômicas. Estudantes que vêm do interior sem um suporte maior da família, assim financeiro e, às vezes, até emocional mesmo e que a pessoa, o jovem fica aqui sozinho. (Representante diretoria A)

Foi nesse momento do trabalho que essa alteração começou a sobrecarregar a abordagem existente, exigindo uma relação mais próxima com a PROAE. As profissionais passaram a receber muitos alunos que puderam ingressar pelas cotas, mas possuíam demandas relacionadas a necessidades materiais para permanecerem, expressas na composição do sofrimento psíquico que apresentavam. A percepção de uma necessidade constante de orientação e acompanhamento referente ao suporte disponibilizado pela garantia do direito de acesso à assistência estudantil fez com que fosse indicada a necessidade de uma vaga de assistente social para a equipe permanente do NAPP. Após conseguir a transformação do vínculo de outro profissional de nível superior para o cargo de assistente social foi convocada, ainda em 2014, uma profissional. A mesma optou por não permanecer com o vínculo, gerando uma vaga que só foi assumida em maio do ano seguinte. Meses depois a então coordenadora se aposentou, fazendo com que fosse necessária a atualização da primeira portaria. Esse procedimento resultou na Portaria 015/2016, que atualizou o formato adotado após a aposentadoria de Ana Teresa, quando a composição passou a ser Rita Gonzales, como psicóloga e coordenadora e Luciana Arruda, assistente social. Foi com essa composição de profissionais que teve início a atual fase do trabalho. Essa realidade só foi alterada com a transformação da vaga de médica, gerada pela aposentadoria de Ana Teresa, que possibilitou a convocação da psicóloga Letícia Vasconcelos, em julho de 2018.

Entre 2015 e 2019, o trabalho ultrapassou uma fase que pode ser considerada de desenvolvimento, na qual o NAPP teve que criar ações e estratégias para atender aos objetivos estabelecidos mesmo diante do crescimento da demanda institucional, da limitação da equipe e escassez de recursos estruturais para viabilizar seu

funcionamento. Um resumo das fases aqui caracterizadas pode ser representado da seguinte forma:

**Figura 7 – Fases do NAPP-FMB-UFBA**



Fonte: Elaboração própria (2020).

A forma como o trabalho foi sendo estruturado na fase de desenvolvimento e os apontamentos da avaliação realizada nesse estudo serão apresentadas a seguir.

### 4.3 OBJETIVOS

Os objetivos do NAPP foram definidos no documento de referência que subsidia sua formalização, em 2012. A partir desse marco, assumiu-se que o trabalho do Núcleo tem como objetivos: “auxiliar na identificação de estratégias resolutivas, diante de situações vinculadas às instâncias pedagógica-psicológica-social; na promoção da saúde mental do estudante de medicina; e na prevenção de possíveis agravos desenvolvidos durante o curso”. Após quatro anos de funcionamento, foi possível acrescentar que as ações implementadas visam “oferecer ao estudante uma escuta acolhedora, que promova o cuidado de si e provoque-o a se reinventar constantemente na sua trajetória acadêmica, com autonomia para realizar suas escolhas, sustentando seu desejo como sujeito”.

Uma definição mais recente do trabalho desenvolvido nessa instância foi registrada durante as entrevistas desse estudo, quando uma das profissionais que atuam na execução das ações destaca:

Nós fazemos um trabalho voltado para identificação dos problemas de adaptação, de um modo geral, do estudante à formação médica em termos institucionais, pedagógicos, sociais e psicológicos. Para acompanhar o aluno, a depender da especificidade da demanda de cada um, nós oferecemos a todos aqueles que nos procuram uma

entrevista de acolhimento. Onde são discutidas as questões relacionadas a demanda de cada um e, a partir do acolhimento o estudante pode ser encaminhado para uma orientação social, orientação pedagógica ou o acompanhamento psicoterapêutico. Alguns podem até precisar de mais de um desses acompanhamentos, aí vai depender de cada caso. Mas a o objetivo do NAPP é identificar essas dificuldades para tentar propor ações resolutivas, acompanhamentos, dentro do que for necessário e acompanhar os alunos que nós identificamos terem dificuldade, nessa adaptação ao curso seja por questões sociais, pedagógicas ou psicológicas, dentro do possível, ou, se não for possível dentro do que a gente oferece aqui, encaminhando-os para outros setores sejam da UFBA, ou fora da UFBA que possam acompanhar. (Representante equipe A)

Conforme explicitado, o suporte é disponibilizado aos alunos que reconhecem essa necessidade, enviando um e-mail de solicitação. Essa busca geralmente ocorre por demanda espontânea ou através de encaminhamentos internos e externos (colegas, professores, chefes de Departamento ou Colegiado, PROAE, etc.). O último levantamento realizado apontou que a principal fonte de encaminhamento são os próprios colegas (51), especialmente aqueles que estão ou estiveram em atendimento no Núcleo. A demanda espontânea ficou em segundo lugar (15). Professores (04) e familiares (01) são as outras fontes de encaminhamento citadas, sendo que alguns informaram mais de uma e dois não informaram. A maioria dos que buscam por demanda espontânea sinalizam que ficaram sabendo da existência do Núcleo na Semana dos Calouros, momento no qual tradicionalmente o Diretório Acadêmico (DAMED) convida os profissionais do NAPP para a realização de uma palestra. Esse é um exemplo de outra modalidade de acesso envolvendo a oferta programada de ações que podem ocorrer também com apresentações em disciplinas, participação em debates de ligas etc.

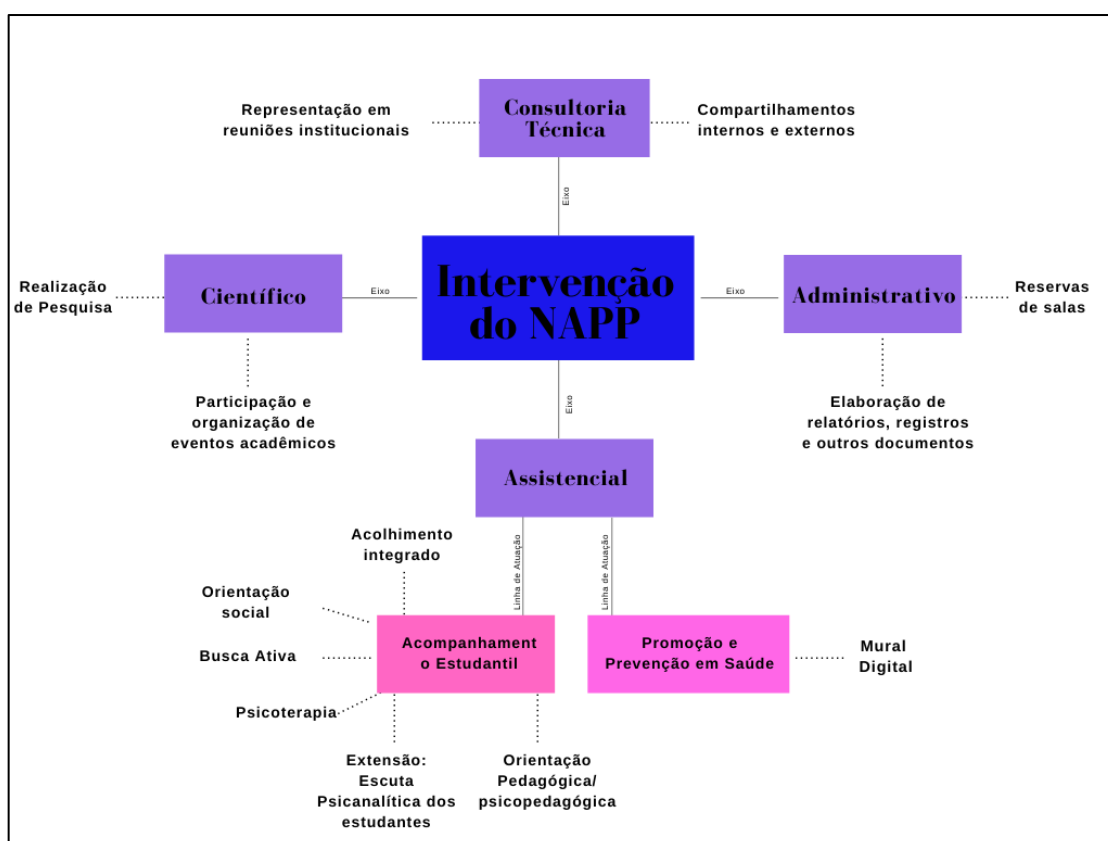
Atualmente o desenvolvimento das atividades ocorre de 2<sup>a</sup> a 6<sup>a</sup> feira, prioritariamente nas salas 15 e 16. Quando necessário, os atendimentos ocorrem também em outras salas de aula reservadas para esse fim e localizadas no 5<sup>o</sup> andar da Faculdade de Medicina da Bahia, Anexo I – Pavilhão de Aulas Rita Lobato, Vale do Canela. Nessa dinâmica institucional o trabalho é desenvolvido seguindo as linhas de ações que serão apresentadas nos próximos itens.



#### 4.4 AÇÕES DESENVOLVIDAS

A intervenção desenvolvida pelo Núcleo, no recorte temporal dessa avaliação, está organizada conforme quatro eixos de ações, que são o assistencial, composto por duas linhas de atuação – acompanhamento estudantil e promoção e prevenção em saúde – o de consultoria técnica, o científico e o administrativo, conforme representa a figura abaixo:

**Figura 8 – Eixos do desenvolvimento do trabalho**



Fonte: Elaboração própria (2020).

Seguindo essa compreensão, a partir desse momento será apresentado como e em quais condições o NAPP-FMB-UFBA vem desenvolvendo seu trabalho de suporte à permanência estudantil.

##### 4.4.1 Eixo assistencial

Considerado como o principal eixo do trabalho, seu desenvolvimento é prioritário, mesmo diante da limitação de recursos com a qual vem sendo necessário desenvolver a intervenção complexa que esse tipo de trabalho requer. O eixo

assistencial é composto por duas linhas de atuação que devem ser conhecidas a seguir.

#### 4.4.1.1 Acompanhamento estudantil

Para promover um suporte à trajetória estudantil o Núcleo desenvolve as seguintes modalidades de atendimentos:

- a) **Acolhimento Integrado** – consiste na recepção do estudante em processo de entrevistas, com escuta acolhedora, tendo sua demanda analisada e os encaminhamentos adequados, devidamente orientados; nesse momento, é preenchida uma ficha de caracterização que gera relatório e prontuário para registros referente ao acompanhamento e um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), visando obter autorização do uso dos dados fornecidos para produção e divulgação de conhecimento;
- b) **Orientação Pedagógica/Psicopedagógica** – Facilitação do processo de aprendizagem, por meio de aprimoramento da metodologia de estudo, e orientação quanto à organização e ajuste da grade de componentes curriculares, quando necessário; é importante registrar que essa linha do trabalho tem uma limitação no seu desenvolvimento relacionada à inexistência de destinação de uma profissional, que seja vinculada à equipe permanente, para atuar nesse âmbito. Atualmente a orientação é realizada por uma professora colaboradora, com muita restrição na disponibilidade de horários, relacionada a outras atribuições que assume. A pedagoga que atua na FMB foi alocada no apoio às atividades do Colegiado. O volume de demandas desse setor fez com que não fosse possível uma destinação oficial de carga horária para atuação no NAPP, conforme expectativa institucional no momento da sua convocação. Desse modo, a pedagoga atua como técnica colaboradora, realizando algumas orientações em momentos compatíveis com sua disponibilidade;
- c) **Orientação Social** – Socialização de informações, evidenciando as possibilidades existentes na trajetória acadêmica, que indiquem uma permanência qualificada do estudante no curso e promovam a sensibilização quanto ao cuidado com a saúde; na maioria dos casos essa intervenção compõe o acolhimento, mas determinadas situações exigem outros momentos destinados a esse tipo de acompanhamento;
- d) **Psicoterapia Breve** – Promoção da saúde psicológica do estudante, por meio de

- processo psicoterapêutico focal. Atendimento realizado por profissional de Psicologia, no próprio Núcleo, ou por meio de encaminhamento para outros Serviços de atendimento da UFBA, instituições externas ou profissionais parceiros;
- e) **Encaminhamento externo referenciado** – Ocorre quando o estudante conta com a possibilidade de ser atendido por profissional externo, via plano de saúde ou financiamento particular. Além disso, é necessário que o mesmo considere viável manter-se em acompanhamento, mediante indicação feita por representante da equipe NAPP. No caso de planos de saúde, uma lista de profissionais, resultantes de uma seleção prévia, é enviada para que seja recomendada a vinculação com o que tem prática reconhecida, quando possível. Para financiamento particular são indicados parceiros do Núcleo que, geralmente, contribuem disponibilizando também uma cota de atendimentos gratuitos. Esse tipo de encaminhamento exige o monitoramento da adesão que é feito, posteriormente, mediante contatos estabelecidos por e-mail ou telefone;
- f) **Busca Ativa** – é realizada semestralmente após a identificação dos estudantes que interromperam o vínculo com a forma de suporte recomendado inicialmente, sem apresentar uma justificativa. As tentativas de contato são realizadas principalmente por telefone quando é possibilitada uma escuta sobre as possíveis dificuldades que possam ter surgido. Pode ocorrer também quando a equipe é notificada sobre a necessidade de algum estudante, ao qual foi recomendado buscar suporte pela via do encaminhamento e não atendeu inicialmente. Nesses casos, o professor ou colega que registra essa indicação fornece o contato telefônico do discente. Para esse tipo de intervenção o contato de busca ativa serve para convidar o estudante a conhecer o trabalho do NAPP, sensibilizando-o para tal possibilidade de autocuidado;
- g) **Orientação de Familiares** – em situações nas quais o acompanhamento estudantil tem especificidades que demandam acionar um representante familiar faz-se necessário esse tipo de intervenção via contato telefônico ou atendimento presencial. É raro esse tipo de movimento, mas ocorre também de membros da família dos discentes buscarem algum tipo de orientação.

Ainda na descrição da linha assistencial do trabalho, é necessário situar o surgimento e desenvolvimento de uma atividade de extensão que promove a escuta psicológica do estudante de medicina. Essa proposta teve início em 2016, diante da necessidade de propor uma alternativa para o aumento da busca por

acompanhamento psicoterapêutico. A capacidade de atendimento disponibilizada com a atuação de apenas uma psicóloga, que também assume funções administrativas e de coordenação, foi superada pelo número de estudantes que demonstravam a necessidade desse tipo de suporte. Outros fatores como a dificuldade de efetivar encaminhamentos para o SMURB, ou mesmo externos, para planos de saúde, que dificultam muito o acesso a esse tipo de atendimento, faziam com que os discentes continuassem sem esse tipo de suporte e conseqüentemente retornassem com as questões de sofrimento psíquico acentuadas, gerando uma significativa fila de espera.

Diante disso, a proposta do projeto foi inscrita na Pró Reitoria de Extensão (PROEXT), após ter seguido os trâmites internos da FMB. Conforme aprovação dessa instância, o projeto funciona desde esse momento nos moldes da extensão universitária, com o objetivo de promover o aperfeiçoamento de psicólogos na escuta clínica de estudantes de Medicina, com base na abordagem psicanalítica. Utiliza a literatura científica que demonstra como a formação médica é fonte importante de problemas de saúde mental, gerando sofrimento psíquico aos estudantes e profissionais de Medicina. Seu funcionamento articula conteúdos teóricos e técnicos, por meio do estudo de textos relativos à prática clínica psicanalítica e das especificidades da escuta psicológica nesse contexto. Cada profissional inscrito disponibiliza uma carga horária para realização de atendimentos e participa da supervisão semanal. Para o NAPP, a extensão permite a ampliação da capacidade de atendimento e para as psicólogas, contribui no aprimoramento da escuta clínica.

Essa experiência de profissional extensionista gera também um certificado emitido com a credibilidade da UFBA. O número de profissionais envolvidos foi aumentando significativamente ao longo dos anos, conforme levantamento apresentado no quadro seguinte:

**Quadro 4** – Do crescimento anual dos psicólogos envolvidos

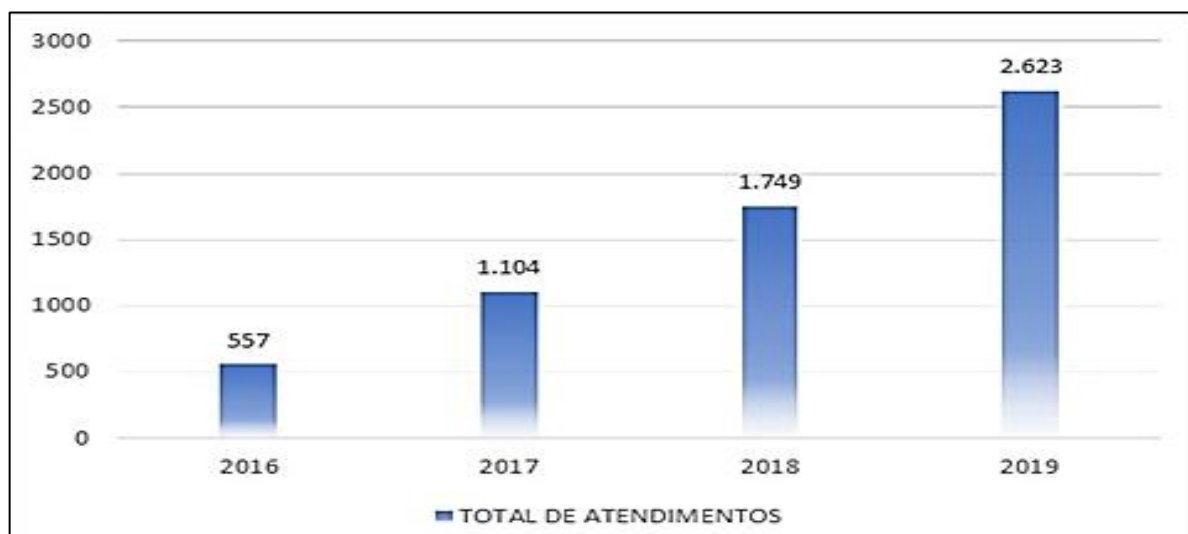
<b>CRESCIMENTO ANUAL DOS PSICÓLOGOS ENVOLVIDOS</b>	
<b>ANO</b>	<b>NÚMERO DE EXTENSIONISTAS</b>
2016	04
2017	07
2018	08
2019	14

Fonte: Elaboração própria (2020)

Tal atividade tem como desafio sua execução operacional, devido à limitação estrutural do Núcleo, e por isso o início do seu funcionamento foi condicionado à autorização de uso das salas de aula situadas no quinto andar, em horários em que estivessem livres. Nesse contexto a articulação dos atendimentos exige um planejamento semestral complexo, que aguarda a liberação do mapeamento da reserva de horário de aulas, para um trabalho de adequação da disponibilidade restante com a compatibilização entre os poucos intervalos livres dos discentes e o turno semanal de atendimentos possibilitado pelos extensionistas. No momento da realização das sessões os psicólogos acessam na secretaria do anexo uma sacola contendo uma barreira de visibilidade e uma placa de sinalização que permitem uma mínima adaptação das salas.

É importante destacar que a dificuldade com espaço físico enfrentada nesses anos envolvia o fato de outra profissional não poder acessar as instalações do Núcleo quando a outra estava atendendo. A falta de separação entre os ambientes administrativos e de atendimento inviabilizava a execução de outras ações nos momentos em que era inevitável coincidir a necessidade de andamento das duas dimensões do trabalho. Nesses casos, era necessário aguardar o encerramento do atendimento trabalhando em outro ambiente da escola, quando havia disponibilidade e condições seguras para a discipulação, a depender do que precisava ser executado.

Muitas foram as tentativas para a busca de alternativas, como solicitação de uso da sala da vice-diretora ou de salas situadas no SMURB, mas todas esbarraram em algum tipo de impedimento institucional. A convocação de mais uma técnica para integrar a equipe permanente acentuou a demanda relacionada a espaço físico, quando foi necessário solicitar o uso da sala 15, que vinha sendo utilizada para armazenar materiais. A solicitação foi feita mediante abertura de processo contendo justificativa para a necessidade de uso da sala. O processo foi enviado ao departamento responsável pelo uso das salas do quinto andar, que aceitou emprestar o espaço até que conseguissem utilizá-la para a destinação planejada. Antes da comunicação oficial desse posicionamento, a Diretoria autorizou o uso inicial da sala, que foi posteriormente adaptada e mobiliada com recursos materiais para ampliar o trabalho realizado, que também é composto pela próxima linha de atuação. Mesmo com os desafios citados, o número de todos os atendimentos realizados vem crescendo significativamente a cada ano, conforme figura a seguir:

**Figura 9** – Crescimento anual do número total de atendimentos realizados

Fonte: Elaboração própria (2020).

Essa observação do aumento relacionado ao alcance do trabalho realizado pode ser evidenciada também quando são apontados os acolhimentos, ou seja, quantos novos alunos buscaram um suporte e a quantidade dos que se mantiveram em acompanhamento, anualmente descrito na tabela abaixo:

**Tabela 4** – Número de estudantes acolhidos/acompanhados por ano

ANO	ACOLHIMENTOS	ESTUDANTES ACOMPANHADOS
2016	111	105
2017	65	103
2018	108	164
2019	123	186

Fonte: Elaboração própria (2020).

É importante indicar que, em 2017, o Núcleo funcionou por cerca de quatro meses com a atuação de apenas uma servidora, devido à necessidade de afastamento, por motivo de saúde, de uma delas. Esse é um dos fatores que pode ter contribuído para a oscilação dos dados apresentados. Outra modalidade importante de viabilizar o encaminhamento para acompanhamento psicológico, via NAPP, ocorre através da mobilização de parcerias. Os psicólogos que participam recebem os estudantes em seus consultórios particulares e realizam o atendimento de forma gratuita. É importante ressaltar que essa rede de parceria é mobilizada por aspectos das relações profissionais e pessoais da psicóloga e coordenadora possibilitadas, principalmente, por sua atuação como docente na rede de ensino superior particular.

Atualmente atendem como parceiros cinco psicólogos, além de um dos professores colaboradores, que também é terapeuta e contribui nesses moldes.

#### 4.4.1.2 Promoção e prevenção em saúde

No momento, essa vertente é desenvolvida principalmente através da ação do Mural Digital, que mantém em funcionamento uma ação que tem como objetivo geral manter ativo um veículo de socialização de informações que possibilite ampliar o alcance do NAPP no sentido da prevenção e promoção da saúde dos estudantes de Medicina. Os objetivos específicos envolvem: a) divulgar conteúdos relacionados à qualidade de vida (ao bem-estar) dos estudantes e b) estimular práticas preventivas que evitem o adoecimento físico e psicológico dos acadêmicos.

Em 2016 teve início a formatação do blog, escolhido como ferramenta para o desenho inicial da ideia. A página foi inaugurada e apresentada à Faculdade em maio de 2017. Até o presente momento ela tem sido mantida com publicações que divulgam eventos, atividades extra-acadêmicas, editais de bolsas, textos, matérias jornalísticas, vídeos, programações culturais, enquetes e conteúdos referentes à promoção da saúde e reflexões sobre a qualidade de vida dos universitários. O uso da internet e sua influência na formação de opiniões e mudança de comportamentos tem uma abrangência crescente nas diversas áreas da vida cotidiana. Apoderar-se desse instrumento para usá-lo em prol da promoção da saúde mental e qualidade de vida dos estudantes tem sido um desafio encarado pela equipe do NAPP, materializado na criação e manutenção do Mural Digital. A execução desse projeto conta com o apoio da PROAE através do edital anual do Programa Permanecer, que possibilitou a atuação de uma bolsista, nos primeiros anos. Recentemente foi possibilitada a concessão de mais uma bolsa, totalizando duas, nos últimos meses. A configuração de uma equipe técnica restrita a três profissionais não possibilita que a execução do funcionamento da página seja realizada sem a colaboração dos bolsistas. Portanto, desde sua concepção as atividades contam com o protagonismo estudantil como sua principal base de desenvolvimento.

A metodologia de trabalho consiste na realização de reuniões/supervisões semanais para planejamento e execução das postagens e em uma carga horária complementar de pesquisa de conteúdo e estudo da literatura sobre o tema. Essa atuação dos estudantes é fundamental para continuar consolidando o mural como

espaço de estímulo para práticas saudáveis durante a formação médica. Recentemente, a ampliação do alcance do projeto foi possibilitada pela manutenção do funcionamento complementar de um perfil no Instagram. Em trabalho apresentado no Congresso Brasileiro de Educação Médica (COBEM) em 2018, avaliou-se o funcionamento da página. Nessa análise foi possível indicar que, até agosto de 2018, o Mural teve 83 publicações, classificadas como: Biblioteca (09), Cuidar de si (13), Eventos NAPP (02), Fique por dentro (42), Seleções de bolsas (13) e Sobre o Mural (04). Foram contabilizados 4.035 acessos, sendo as três publicações mais acessadas: a apresentação do projeto (O Que é, 224 acessos); as regras para publicação (Procedimentos para publicações, 100 acessos); e o acesso a textos sobre promoção de saúde e qualidade de vida (Biblioteca, 87 acessos). Como consideração, indicou-se um número ainda pequeno de acessos tendo em vista seu público-alvo, composto de aproximadamente 1.000 estudantes. Outra percepção importante indicou a ausência de interação dos discentes para propor e avaliar o conteúdo publicado.

Dentro das atividades, é mantida a estratégia “arte na formação médica” que visa estimular o contato dos estudantes com as diversas linguagens artísticas, considerando a comprovada contribuição das mesmas para a saúde mental. Atualmente, só foi possível atuar com a literatura, publicando textos semanais e estimulando a produção de textos pelos estudantes para publicitação na página, como forma de compartilhar sentimentos comuns e fortalecer a empatia. Em novembro de 2019 foi colocada em prática uma outra iniciativa da campanha que instalou uma estante literária com livre acesso a livros para toda a comunidade universitária. Mantida no andar em que funciona o Núcleo, a proposta homenageia o professor, escritor, biógrafo e poeta Ronaldo Jacobina. É uma forma de reconhecer seu incentivo à criação do NAPP, apoio constante às ações do Núcleo e sua trajetória de atuação sensível junto a toda comunidade FMB, principalmente aos estudantes. Sua atuação pôde contribuir de forma significativa para possibilitar a construção de um espaço mais saudável e acolhedor, ao longo dos anos. Desse modo, a iniciativa foi nomeada de Estante Literária Professor Ronaldo Jacobina (ELPRJ) e se consolidou como um Ponto Oficial de *BookCrossing* (OBCZ - *Official BookCrossing Zone*)<sup>8</sup>. Nesta proposta

---

<sup>8</sup> Tal iniciativa foi criada em 2001 e visa estimular a prática de “ler e liberar”, ao mesmo tempo em que pretende criar uma comunidade internacional de leitores, chamada Biblioteca Mundial. Os livros disponibilizados são cadastrados na Biblioteca Mundial e recebem uma etiqueta com um código (BCID).



metodológica, os livros da ELPRJ podem ser retirados livremente, sem necessidade de cadastro prévio ou registro de movimentação. Após a leitura, podem ser devolvidos ou passados para outras pessoas interessadas, sempre estimulando a circulação do livro e sua leitura pelo maior número de pessoas possível. Inicialmente foi montada com livros doados por representantes da equipe, mas a manutenção do acervo depende de novas doações. Nesses primeiros meses de funcionamento, foi possível observar uma boa movimentação de retirada e doações de obras literárias.

Outra ação dessa linha de trabalho foi realizada recentemente, em parceria com o coletivo feminista Rita Lobato. O objetivo foi instalar nos banheiros femininos do anexo de aulas uma caixa contendo itens que possam suprir uma necessidade inesperada. O coletivo Rita Lobato chamou a intervenção de “Caixinha do Aconchego” e a metodologia consistiu na realização de uma oficina criativa para personalizar e montar as caixas. Com essa proposta o Núcleo pretende estimular a solidariedade, empatia e o autocuidado entre a parcela de estudantes que, conforme os estudos e os índices de busca por atendimento comprovam, vivenciam uma maior vulnerabilidade para o adoecimento psíquico. O banheiro, como reconhecido local para fugas no caso de crises de choro, envolvendo tanto as questões pessoais como as relativas à rotina acadêmica, pôde ser utilizado para instalar algo que auxilia numa necessidade prática e lembra sobre a existência de um suporte técnico, disponibilizado pelo NAPP.

Antes de caracterizar o próximo eixo, será apresentado um fluxograma do processo de trabalho que é desenvolvido para acompanhamento estudantil, conforme anexo A.

#### **4.4.2 Eixo de consultoria técnica**

As principais ações desse eixo serão elencadas a partir do que já foi experienciado nesses anos de intervenção. Envolve a presença de uma representante da equipe nas reuniões mensais da Congregação e Colegiado, possibilitando um envolvimento, limitado ao direito à voz, principalmente, no que tange à necessidade de um posicionamento técnico envolvendo as necessidades estudantis relacionadas prioritariamente a aspectos da sua qualidade de vida. Correspondem também à orientação disponibilizada aos docentes que acionam o NAPP, em busca de informações sobre sua condução ao identificar estudantes com sofrimento

psíquico. Além disso, houve compartilhamentos técnicos no que diz respeito à formatação de outros núcleos ou intervenções voltadas para a saúde mental dos discentes. Nessa última dimensão, podem ser citadas trocas que contribuíram para estruturar o trabalho do NAPP da Escola de Enfermagem, organizar o Programa PSIU e o Núcleo Local de Assistência Estudantil e Ações Afirmativas do Instituto de Ciência e Tecnologia (NOAE-ICTI), situado em Camaçari.

#### **4.4.3 Eixo científico**

Nesse eixo do trabalho a equipe desenvolve ações voltadas para a produção e divulgação do conhecimento. Dentro do que vem sendo possível, envolve o esforço de participar dos eventos, apresentando trabalhos, sempre que viável; organizar e contribuir com debates internos ou externos à FMB; estimular a formação permanente da equipe técnica e desenvolver estudos e pesquisas que visam subsidiar melhorias nas intervenções desenvolvidas.

Atualmente está em andamento uma pesquisa que vem sendo pensada pela equipe e colaboradores desde os primeiros anos da atual fase do trabalho, quando reuniões internas discutiam as possibilidades de instrumentos a serem adotados. A pesquisa de Avaliação do perfil social e psicológico dos estudantes da FMB-UFBA pretende configurar-se como estudo longitudinal que vai realizar um levantamento de dados com os estudantes dos primeiros semestres e evidenciar também aspectos da sua saúde mental e qualidade de vida.

Compreender os aspectos que contribuem para que a Universidade se torne espaço de adoecimento é fundamental para que se reconheça também, como atribuição institucional, a necessidade de tornar-se lugar de cuidado e bem-estar físico e mental. Essa iniciativa foi selecionada para integrar o Programa Sankofa, que é desenvolvido pela PROAE e possibilita o desenvolvimento de uma rede de ações que envolvem pesquisa, extensão e gestão universitária. Como subsídio para a formação acadêmica-profissional possibilita aos graduandos participarem como bolsistas desses tipos de ações, que para serem selecionadas, devem visar consolidar novas estruturas universitárias que possibilitem a sustentabilidade da política de acesso e permanência estudantil. No primeiro ano de atuação do bolsista graduando em psicologia (2019) foi possível realizar revisão sistemática como primeiro passo para as seguintes fases de planejamento e execução da pesquisa. Outro importante estudo,

que reuniu esforços de toda a equipe e pretende fortalecer o Núcleo institucionalmente com subsídios para qualificar a intervenção desenvolvida está sistematizado nesta dissertação.

Dentre as ações citadas acima é importante destacar os debates promovidos nessa última fase do trabalho. A tabela abaixo registra esse tipo de ação e quando elas foram efetivadas:

**Tabela 5** – Debates promovidos na fase atual do trabalho

<b>EVENTO</b>	<b>ANO</b>	<b>MARCO/PARCERIA</b>	<b>LOCAL</b>
Mesa Protagonismo Estudantil e o Cuidado com a Saúde	2016	Congresso UFBA 70 anos	Externo
Mesa Atenção ao Estudante de Medicina: compartilhando experiências	2016	Congresso UFBA 70 anos	Externo
Palestra Cuidar do outro/ cuidar de si: usos/usuários de álcool, outras drogas e medicalização.	2017	Lançamento Projeto Mural Digital	Interno
Mesa Gênero, Raça e Classe: Interseccionalidade e sofrimento na Universidade	2018	Atenção ao Setembro Amarelo	Interno
Mesa Mal-estar na Universidade: precisamos falar disso	2018	Congresso UFBA/NAPP EE	Externo
I Colóquio da Vida Estudantil do Acadêmico de Medicina	2019	Atenção ao Setembro Amarelo	Interno
Mesa Saúde e qualidade de vida do estudante universitário: perfil, desafios e perspectivas	2019	Congresso UFBA/NAPP EE	Externo
Sarau Estante Literária Professor Ronaldo Jacobina	2019	Lançamento da iniciativa	Interno
Oficina de Mentoria e Grupo Balint - Estratégias de Promoção da Saúde na formação médica”	2019	Apoio ABEM Regional	Externo

Fonte: Elaboração própria (2020).

O último evento realizado, em 2019, teve como tema central a Mentoria<sup>9</sup>. Esse tipo de trabalho é reconhecidamente uma ação desenvolvida por muitas escolas que apresentam uma preocupação não só com o bem-estar, mas também com o desenvolvimento psicológico, social e acadêmico dos discentes. De acordo com

<sup>9</sup> Dentre as muitas definições possíveis, os sinônimos tutoria ou *mentoring* podem ser caracterizados como um sistema de acompanhamento dos estudantes, de comunicação entre os discentes ou deles com a instituição de ensino; podem ser entendidos também como mecanismo de suporte para as dificuldades estudantis nos âmbitos pessoal e acadêmico, além de considerados como um poderoso recurso de formação.

Bellodi (2012, p. 152) um programa de tutoria (*mentoring*) serve para “ampliar a rede de suporte ao estudante e, junto a outros esforços institucionais especializados, pode colaborar decisivamente para o seu desenvolvimento amplo, pessoal e profissional”. Estruturar esse tipo de ação é uma pretensão desde o início da atual fase do trabalho do Núcleo, mas as limitações estruturais existentes não possibilitaram que essa fosse uma prioridade, até esse momento. O modelo de Mentoria desenvolvido na Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA) foi apresentado na referida oficina sobre o tema e mostrou-se adequado para subsidiar as primeiras ações de planejamento metodológico para iniciar a tentativa de estruturar esse trabalho nos semestres seguintes. Destaca-se, portanto, a importância desse eixo, que exige um esforço significativo para ser desenvolvido, mas possibilita a construção e troca de conhecimento imprescindível para desenvolver uma intervenção, a mais qualificada possível. A manutenção desse tipo de ação, mesmo com a capacidade técnica reduzida, demarca o compromisso assumido com o esforço de aprimorar o suporte à permanência simbólica garantido por instâncias como o NAPP-FMB.

#### **4.4.4 Eixo administrativo**

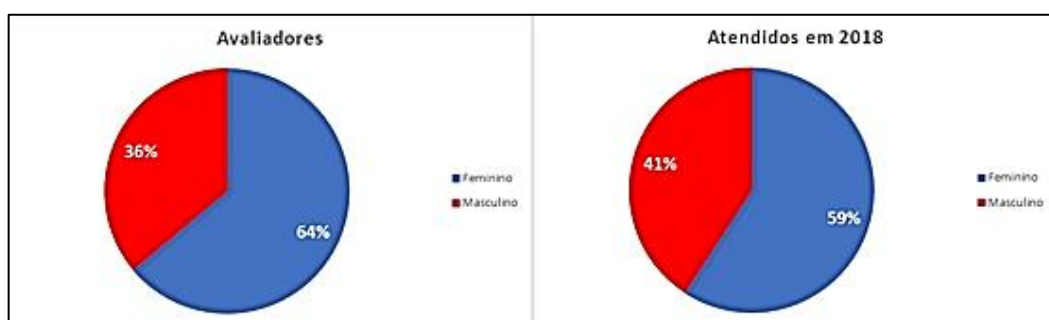
A caracterização das ações que fazem parte desse eixo envolve toda a rotina de demandas exigidas para manutenção de um setor, dentro da gestão universitária. Diante disso, é possível destacar que, além das reconhecidas ações administrativas, a atuação nesse eixo envolve as especificidades de manutenção de livro de registro diário, agendamentos dos atendimentos, reserva e gerenciamento do uso de salas, realização de reuniões internas (de acordo com as demandas de organização do trabalho), reuniões periódicas com a Diretoria, registros quantitativos dos atendimentos mensais, abertura e manutenção de registros em prontuários, organização de arquivos físicos e digitais, elaboração de atas, declarações, relatórios e outros documentos. É importante destacar também que o Núcleo tem representação nas reuniões mensais do Colegiado e Congregação.

Concluída a apresentação de como o trabalho é executado, será caracterizado o público-alvo que tem acessado as ações promovidas pelo Núcleo, com o recorte dos que responderam ao questionário de avaliação proposto neste estudo.

#### 4.5 PÚBLICO ATENDIDO/CONSULTADO

Com base numa amostra dos estudantes que buscaram atendimento, no ano de 2018, será caracterizado o perfil dos estudantes que são atendidos. Para as informações em comum, serão apresentados, em paralelo, as características dos 94 que responderam ao questionário de avaliação proposto nesse estudo. No final do tópico serão apresentados os aspectos que complementam o perfil dos que avaliaram, referente aos dados coletados somente no questionário de pesquisa. O número total de estudantes atendidos, no ano considerado, foram 71. Quanto aos aspectos de gênero houve a distribuição ilustrada a seguir:

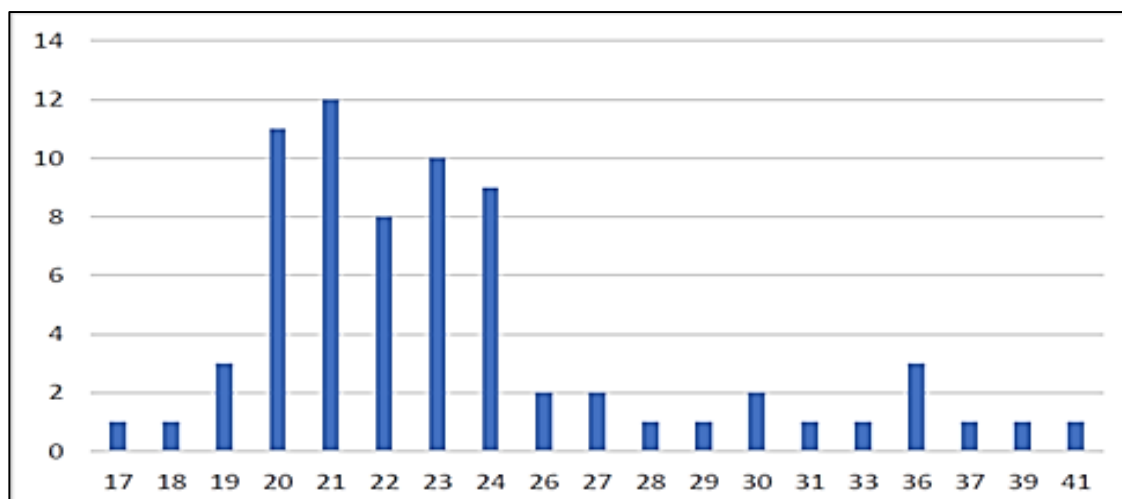
**Figura 10 – Gêneros dos estudantes**



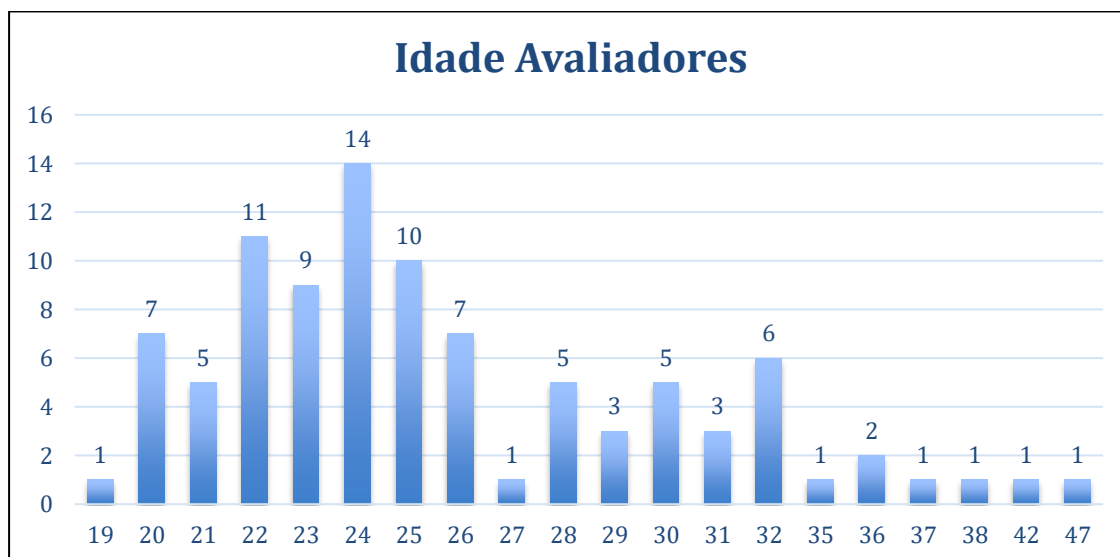
Fonte: Elaboração própria (2020).

O público feminino corresponde ao que prevalece no universo dos atendidos e dos que avaliaram o trabalho executado nessa instância. Os dados da faixa etária seguem ilustrados nas figuras seguintes:

**Figura 11 – Idade dos atendidos 2018**

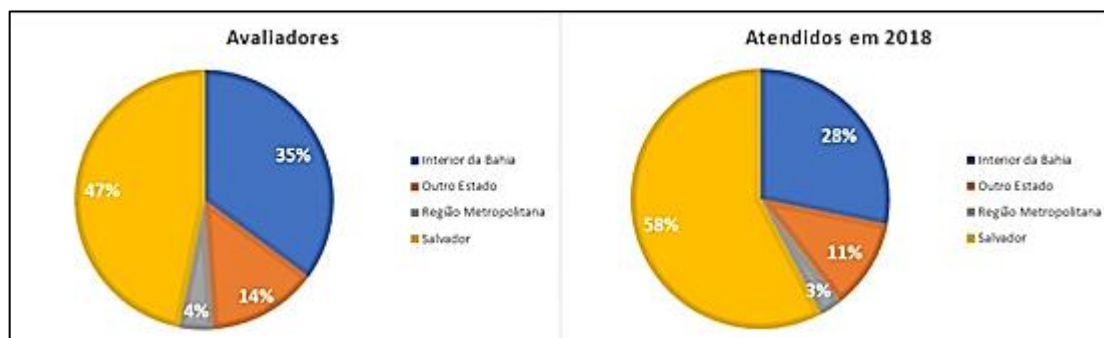


Fonte: Elaboração própria (2020).

**Figura 12 – Idade dos Avaliadores**

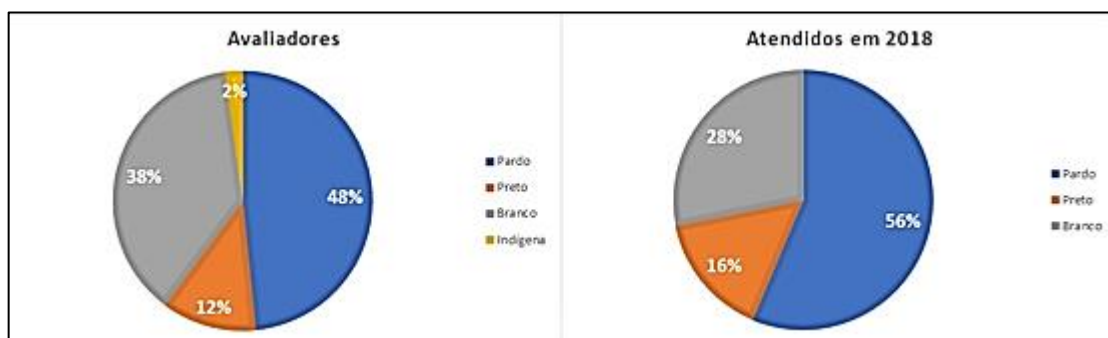
Fonte: Elaboração própria (2020).

Há uma amplitude de idades observadas que vão desde os 17 até os 47 anos, mas é nítido que tanto a maioria dos atendidos em 2018, quanto da amostra que realizou a avaliação está entre os 20 e 30 anos, com uma prevalência entre os jovens. No que tange à origem desses discentes observou-se:

**Figura 13 – Origem dos discentes**

Fonte: Elaboração própria (2020).

A tendência, nos dois critérios observados, foi de uma maioria dos oriundos de Salvador e Região Metropolitana, seguida dos que vieram do interior da Bahia e de outros estados. O aspecto étnico-racial ficou assim distribuído conforme ilustrado na figura a seguir:

**Figura 14 – Distribuição étnico-racial**

Fonte: Elaboração própria (2020).

Nesse aspecto, há uma prevalência de pardos e pretos, sendo que, dentre os que avaliaram o trabalho, aparecem também estudantes indígenas. Sobre a fonte de encaminhamento, que representa o caminho percorrido para acessar o Núcleo, observaram-se as formas de acesso descritas na figura da página seguinte:

**Figura 15 – Formas de acesso**

Fonte: Elaboração própria (2020).

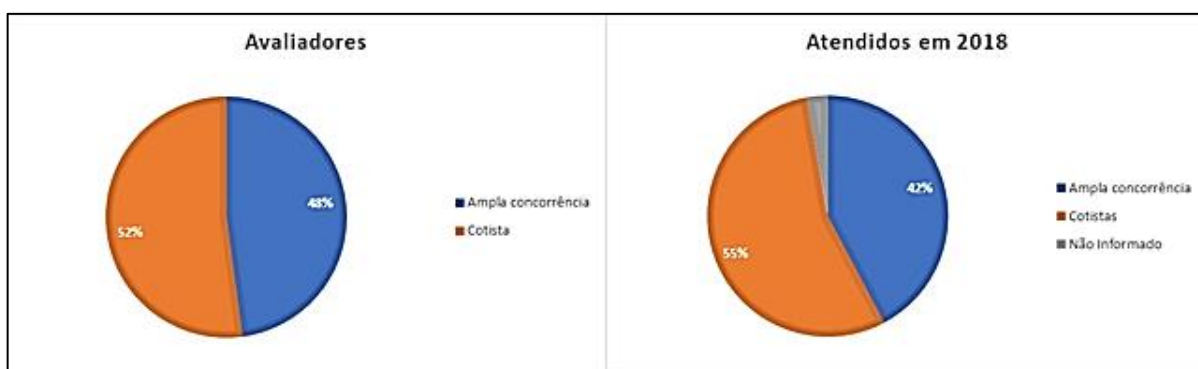
Os principais caminhos envolveram a recomendação de colegas e a demanda espontânea, sendo que, para os atendidos em 2018, prevaleceu a primeira fonte de indicação. Entre os avaliadores ganhou destaque a busca espontânea que, geralmente, ocorre por conta da oportunidade de conhecerem a existência desse trabalho, na palestra da Semana de Calouros. A expressiva constatação do encaminhamento realizado por colegas, nas duas amostras, merece destaque por se tratar de um importante indicativo de satisfação. Além disso, revela uma comunidade estudantil sensível às questões do sofrimento psíquico nessa realidade.

Os dados do sistema de ingresso na graduação médica indicaram conforme figura a seguir:

**Figura 16 – Sistema de ingresso**

Fonte: Elaboração própria (2020).

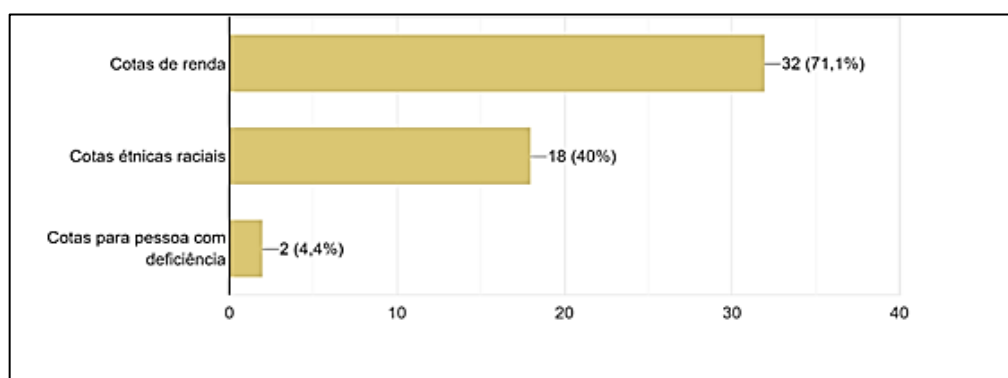
As duas amostras indicam que a maioria ingressou no curso diretamente pelo SISU, seguidos dos egressos do Bacharelado Interdisciplinar em Saúde (BIS). Existe uma porcentagem significativa do público atendido no NAPP que fez a progressão do BIS. Geralmente essa parcela dos estudantes já ingressa no curso relatando uma exaustão emocional, decorrente da busca por um alto rendimento acadêmico, fragilidade de vínculos – ocasionada por uma competitividade acentuada – processos judiciais, dentre outros aspectos, que compõem a realidade de busca pelo acesso ao curso de medicina por essa via. A modalidade de ingresso foi assim distribuída:

**Figura 17 – Modalidades de Ingresso**

Fonte: Elaboração própria (2020).

Os discentes que acessaram pela modalidade de cotas têm maior representatividade entre os atendidos e respondentes do questionário que compõe essa avaliação. Sobre os últimos, foi solicitada ainda a especificação do tipo de cotas pela qual ingressou, observando-se a distribuição apresentada na figura a seguir:



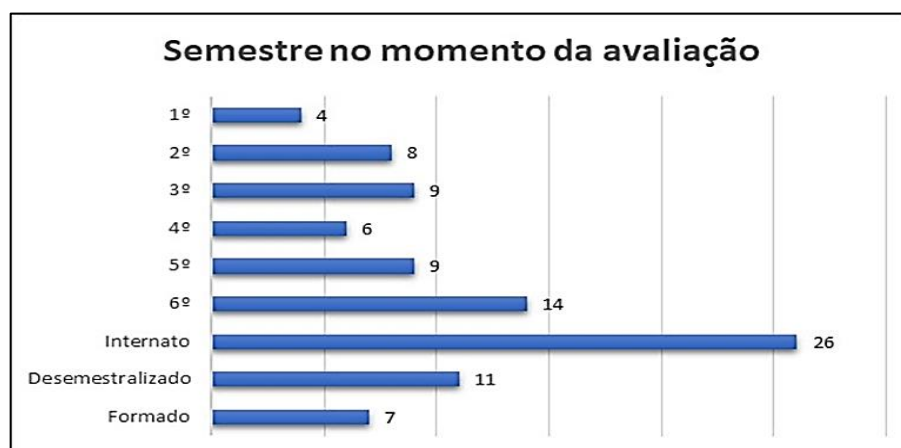
**Figura 18** – Tipo de cotas dos avaliadores

Fonte: Elaboração própria (2020).

Outra informação importante evidencia em que momento do curso estavam quando buscaram o atendimento em 2018 e quando realizaram a avaliação proposta, demonstradas nas figuras seguintes:

**Figura 19** – Momento do curso em que iniciou acompanhamento em 2018

Fonte: Elaboração própria (2020).

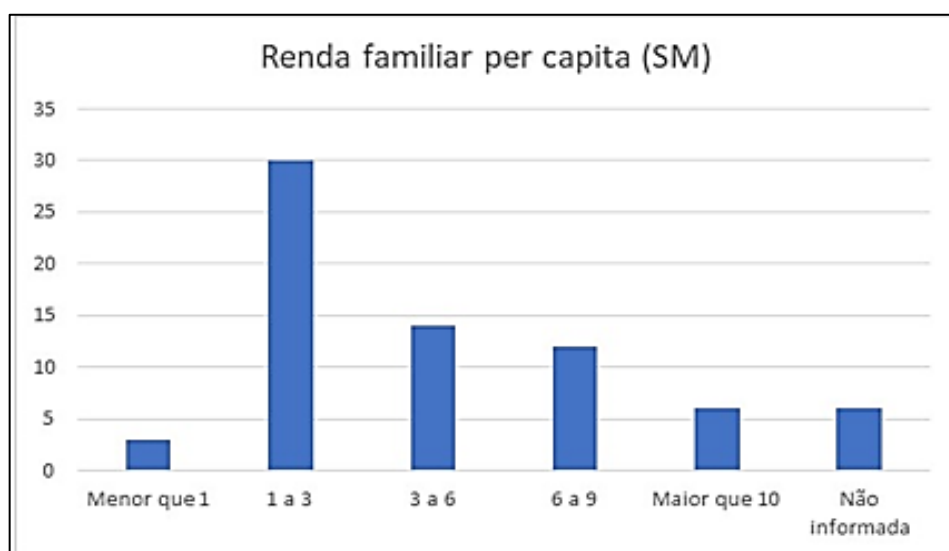
**Figura 20** – Momento do curso em que fez a avaliação

Fonte: Elaboração própria (2020).

Para o período em que iniciaram o atendimento no Núcleo, prevaleceram os que estavam nos semestres iniciais da graduação, com destaque para o pico que ocorre no terceiro semestre, que reconhecidamente possui a maior carga horária de aulas e que tem sido um dos semestres nos quais os discentes mais buscam suporte. Observando a expressividade dessa demanda, houve uma tentativa de implementar uma ação especificamente direcionada para os que estavam cursando esse período. O "Espaço de Expressão Criativa: Outras Palavras" seria um trabalho realizado em grupo com o objetivo de promover a capacidade de elaboração de estratégias pessoais para lidar com situações vivenciadas no cotidiano acadêmico. A expectativa era promover mais um espaço de acolhimento, que proporcionasse momentos ricos no sentido de ampliar possibilidades expressivas de catalisar o cuidado com a saúde de todos. Essa tentativa ocorreu em setembro de 2016, quando uma sondagem evidenciou que a dinâmica, nesse momento do curso, não permitia a adesão de um número mínimo de discentes.

Diferente disso, a maioria dos que responderam ao questionário estavam nos semestres finais do curso, sendo contabilizadas, ainda, algumas respostas dos graduados. Esse último dado foi coletado somente da amostra dos atendidos em 2018 e evidencia a renda familiar dos mesmos na figura seguinte:

**Figura 21** – Renda *per capita* dos atendidos em 2018

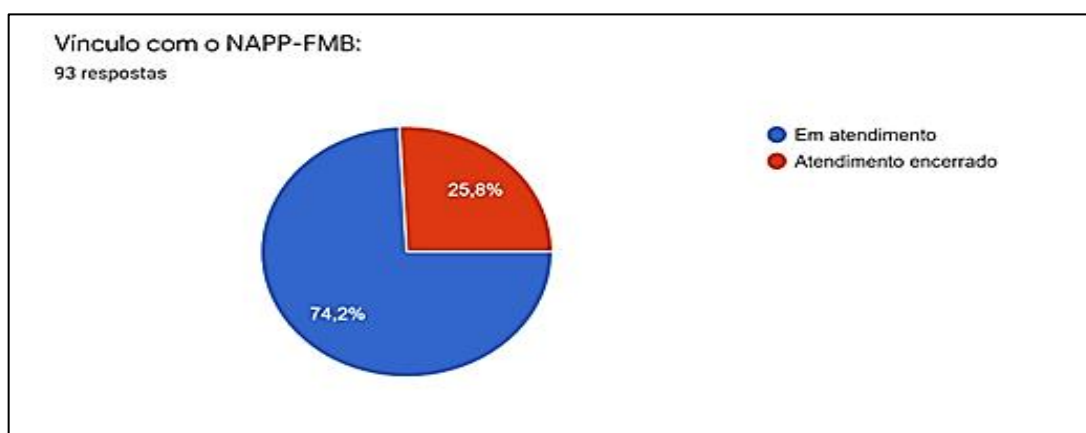


Fonte: Elaboração própria (2020).

O perfil dos atendidos, pelo exposto, envolve predominantemente mulheres, negras, cotistas, oriundas de escolas públicas, com faixa etária entre 20 e 24 anos,

que estão cursando os dois primeiros anos da graduação e possuem renda familiar de até 3 salários mínimos (*per capita*). É importante destacar que são características distintas do perfil tradicionalmente identificado para estudantes de medicina, coincidindo apenas o aspecto da idade. Sobre especificidades do vínculo dos avaliadores com o Núcleo, foram levantadas ainda as informações que serão apresentadas a partir desse ponto. O status em relação ao atendimento estava assim distribuído:

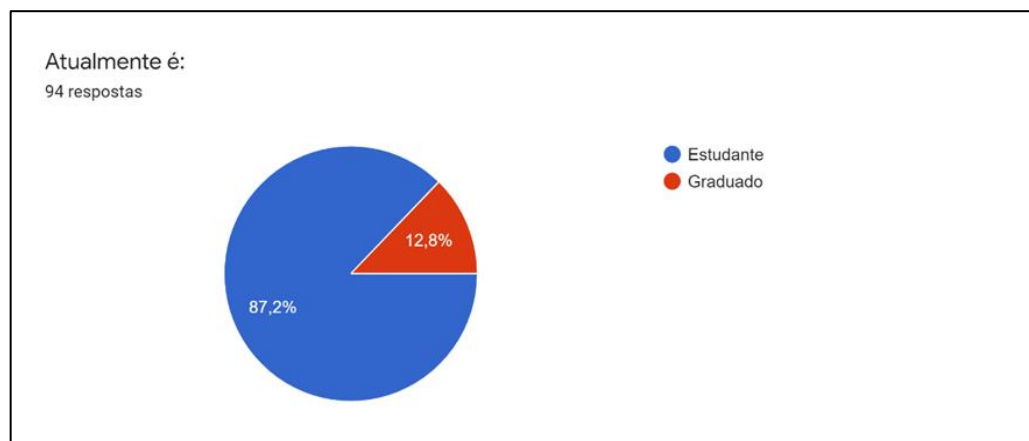
**Figura 22** – Status no momento da avaliação



Fonte: Elaboração própria (2020).

Além disso, constatou-se também que 87,2% ainda eram estudantes e 12,8% já estavam graduados no momento da avaliação. A maioria dos que responderam estiveram ou estavam vinculados a algum tipo de acompanhamento realizado principalmente pela equipe permanente, conforme ilustrado abaixo:

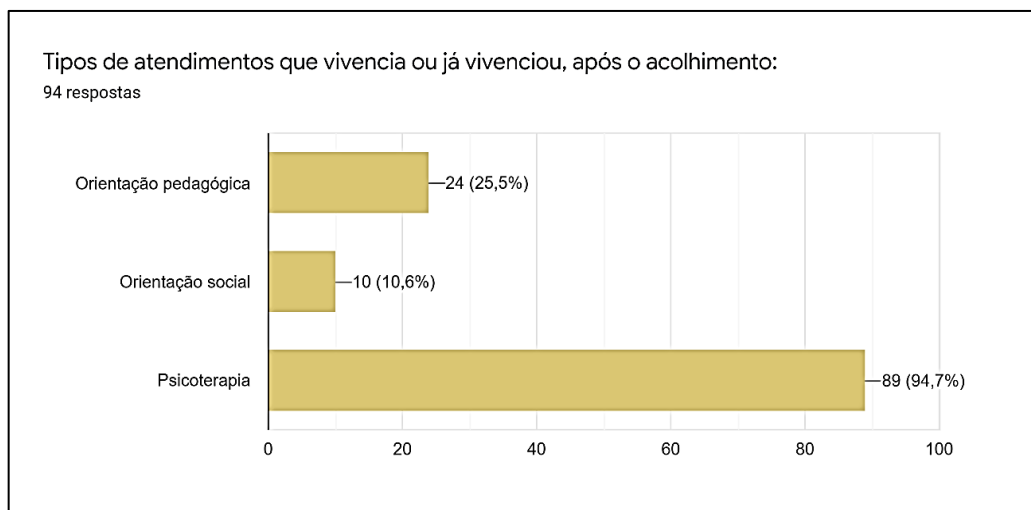
**Figura 23** – Da condição



Fonte: Elaboração própria (2020).

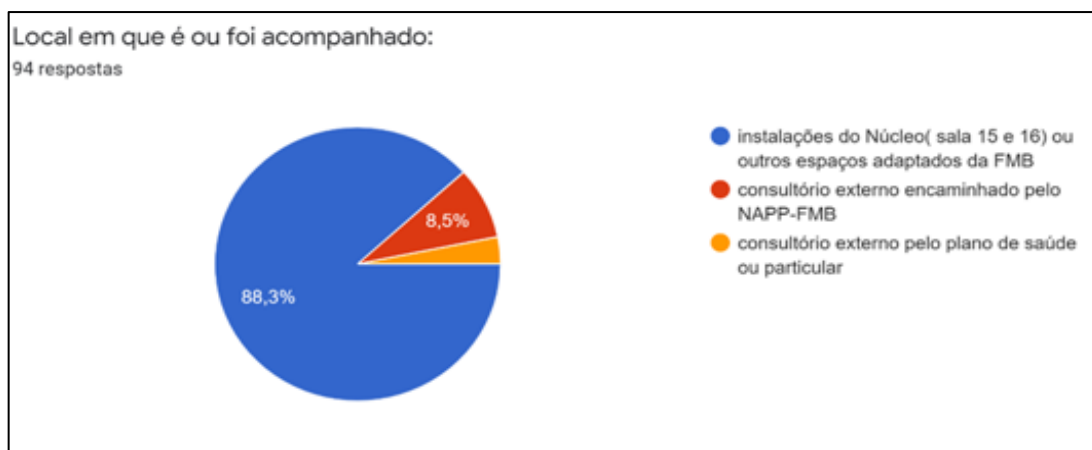
A modalidade de atendimento individual que se destaca durante o acompanhamento é a psicoterapia associada com o auxílio de intervenções nas outras dimensões, conforme necessidade de cada caso, ilustrado na figura 24. A respeito do local em que vivenciou os atendimentos foi revelada a predominância ilustrada na figura 25:

**Figura 24 – Modalidade do atendimento**



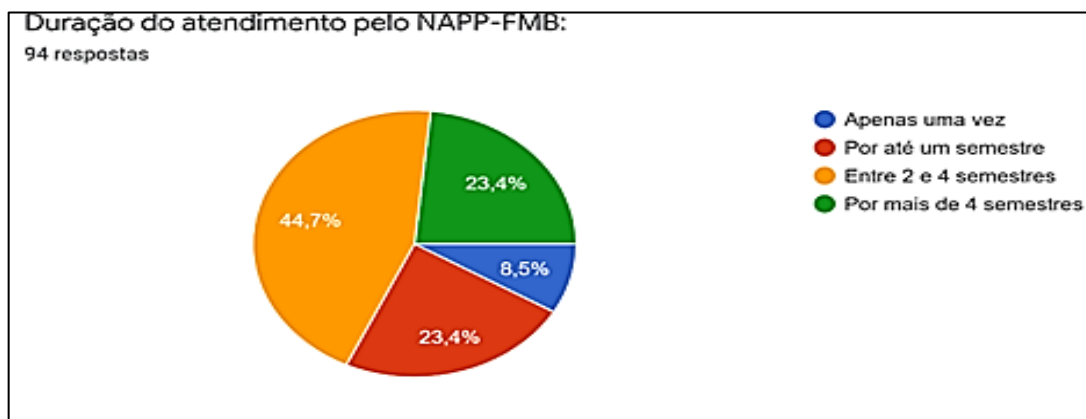
Fonte: Elaboração própria (2020).

**Figura 25 – Local do atendimento**



Fonte: Elaboração própria (2020).

Esse índice revela que a maioria dos que responderam ao questionário são atendidos no prédio de aulas, fato que possibilita uma proximidade com o trabalho de forma mais ampla e pode ter facilitado para que aceitassem o chamado para contribuir com o trabalho, realizando a avaliação proposta. A observação a respeito do tempo em que o acompanhamento estudantil durou revelou os dados conforme a figura da página seguinte:

**Figura 26** – Duração de atendimento pelo NAPP-FMB

Fonte: Elaboração própria (2020).

A análise do gráfico permite afirmar que quase 70% dos avaliadores permaneceram em acompanhamento, no mínimo, por 2 anos. Diante do que foi apresentado percebe-se que o perfil dos atendidos se aproxima do que foi representado na amostra dos que avaliaram o trabalho. Além de prevalecerem também as características citadas do perfil dos atendidos, alguns aspectos sobre os que avaliaram o NAPP-FMB podem ser acrescentados. Os mesmos ainda são graduandos e estavam nos semestres finais do curso, sendo uma maioria de internos. Permaneceram principalmente em psicoterapia, por 2 anos, no mínimo, grande parte foi acompanhada por profissional da equipe permanente e vivenciaram os atendimentos nas instalações da FMB. Concluída esta caracterização, o próximo passo será apresentar a análise dos dados produzidos pelo questionário proposto neste estudo.

#### 4.6. AVALIAÇÕES DO TRABALHO REALIZADO

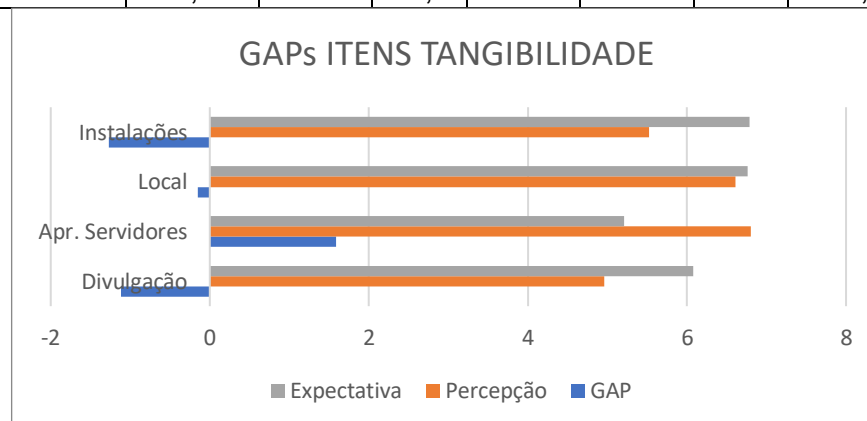
Antes de iniciar a análise dos dados coletados será necessário lembrar que, para a proposta do questionário, foi utilizado um modelo conceitual que mede a qualidade de um serviço pelas lacunas existentes entre expectativa e percepção. Desse modo, a mensuração da qualidade percebida pelos estudantes atendidos foi obtida pela diferença entre a percepção e a expectativa de cada respondente ( $GAP = \text{percepção} - \text{expectativa}$ ). Destaca-se também que, dentro do proposto, quando o resultado indica um GAP positivo houve um nível de satisfação elevado, ou seja, o serviço foi melhor do que esperado. Se o GAP encontrado foi negativo significa que a qualidade ficou abaixo do esperado e, conseqüentemente, os discentes estão

insatisfeitos. A identificação do escore zero evidenciou que o trabalho atende a uma qualidade satisfatória. As tabelas apresentadas indicam o GAP geral do questionário, seguido do GAP da dimensão avaliada e dos itens que a compõe. Nelas é possível identificar também a quantidade e porcentagem dos estudantes para os quais determinado item avaliado não atendeu, atendeu ou superou suas expectativas. O gráfico, apresentado em seguida, vai mostrar a média obtida para expectativa e percepção, evidenciando melhor o GAP gerado para cada item, que compõe uma dimensão.

Diante disso, os dados serão apresentados seguindo a sequência de dimensões propostas para avaliar o Núcleo, na estruturação do questionário SERVQUAL adaptado. As mesmas são, respectivamente: tangibilidade, confiabilidade, responsabilidade, empatia e segurança. A tangibilidade compreende os elementos que possibilitam evidências tangíveis para formar uma impressão sobre o trabalho desenvolvido. Essa dimensão apresentou os seguintes índices, na avaliação dos atendidos, conforme tabela e gráfico abaixo:

**Tabela 6 – Resultados tangibilidade**

Dimensão/Item	GAP	Não atendeu		Atendeu		Superou	
		N	%	N	%	N	%
GLOBAL	-0,38	--	--	--	--	--	--
Tangibilidade	- 0,23	--	--	--	--	--	--
Adequação instalações	- 1,27	53	56,4	38	40,4	3	3,2
Localização	- 0,14	15	16,0	75	79,8	4	4,2
Apresentação servidores	1,59	1	1,1	36	38,3	57	60,6
Divulgação	- 1,11	51	54,2	31	--	12	12,8



Fonte: Elaboração própria (2020).

Dos itens que compõe essa dimensão o que teve melhor avaliação foi a apresentação dos servidores, que corresponde basicamente à adequação de suas vestimentas para a função desenvolvida. O item pior avaliado corresponde à adequação das instalações do Núcleo. A análise dos atendidos reflete uma hipótese e percepção institucional sobre esse fator como comprometedor da qualidade do serviço prestado, conforme evidenciado nas entrevistas. Sobre isso uma das integrantes da equipe declarou:

Provavelmente, nesse número total de alunos, muitos não se sentem à vontade de serem atendidos aqui. Isso sempre foi muito claro, por essa dificuldade de você muitas vezes se expor, para realizar um atendimento, que não é todo mundo que consegue realizar sem se sentir constrangido ou, que não quer mesmo, que as outras pessoas tomem conhecimento que você tá fazendo um acompanhamento, inclusive o horário que você tá entrando e saindo para fazer seu acompanhamento. Então tem isso aí, sempre foi claro que teria uma restrição para muitos alunos, que provavelmente não nos procurariam por isso mesmo.

Esse desconforto dos estudantes apareceu também nas respostas da parte do questionário que solicita indicação da existência de aspectos negativos do atendimento. Nesse item, foram registradas declarações como: “local físico”, “corredor movimentado”, “falta privacidade”, “todos veem você”, “sou vista chorando na saída da sessão”, “todos os meus colegas já me viram lá”, “lugar inadequado”, “estigma de colegas”, “confidencialidade, constrangimento”. A questão relacionada à garantia de instalações adequadas, nesse contexto, foi assim explicitada:

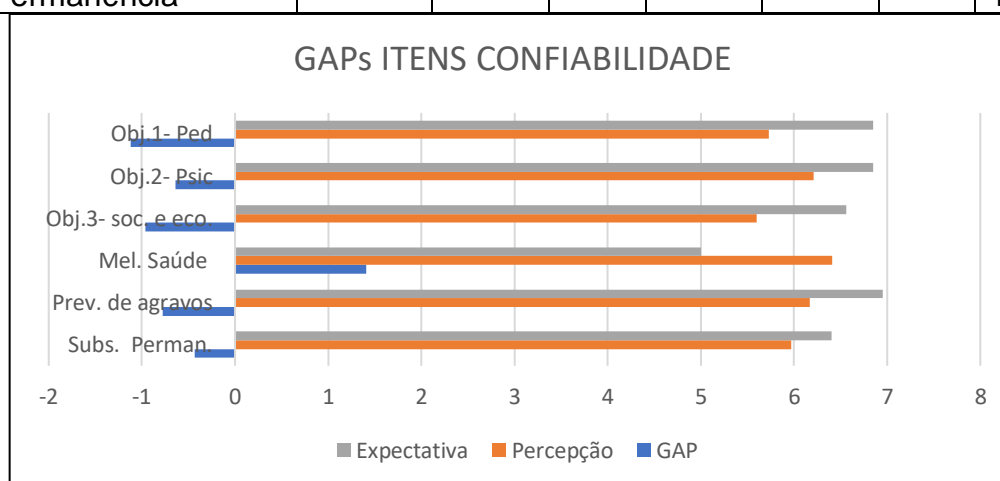
Porque essa situação na Universidade é grave, há uma disputa muito grande por espaço, porque todo mundo reconhece o que faz como uma coisa importante e é, e não foi assim: nós não levamos anos planejando a abertura do NAPP, se planejou e se implementou. Então, não teve assim essa condição de criar toda a infraestrutura necessária. Eu acho que, em algum momento, a gente ainda terá. Eu acho que projetos vão amadurecendo, né, vão criando o corpo, alma. O espaço de vocês vai aparecer, acho que vai, tenho certeza! Agora, eu não vejo ainda qual o melhor local para vocês se implantarem e se consolidarem aqui. [...] eu acho importante que vocês estejam nos arredores da faculdade não muito distante geograficamente, mas no local que gostaria assim, que fosse reservado. (Representante Diretoria A)

Desse modo, ficou claro que esse é um ponto crítico do trabalho desenvolvido que, por mais que reúna um esforço institucional anterior, não apresenta evidências de uma resolutividade simples e imediata. No que se refere à confiabilidade, como principal dimensão que essa avaliação propõe, por evidenciar se os objetivos

assumidos estão sendo desenvolvidos de forma satisfatória, seguem na página seguinte tabela e gráfico correspondentes:

**Tabela 7 – Resultados confiabilidade**

Dimensão/Item	GAP	Não atendeu		Atendeu		Superou	
		N	%	N	%	N	%
GLOBAL	-0,38	--	--	--	--	--	--
Confiabilidade	-0,41	--	--	--	--	--	--
Obj, 1- Instância pedagógica	-1,11	49	52,1	43	45,7	2	2,1
Obj. 2 - Instância Psicológica	-0,63	37	39,3	54	57,4	3	3,1
Obj. 3 - Instância social e econômica	-0,95	48	51,0	40	42,5	6	6,3
Melhorias saúde mental	1,41	4	4,2	11	11,7	79	84,1
Prevenção de agravos	-0,78	34	36,1	59	62,7	1	1,0
Subsídio Permanência	-0,42	31	32,9	45	47,8	18	19,1



Fonte: Elaboração própria (2020).

Nessa dimensão, os itens que apresentam melhor desempenho são contribuir para melhorias na saúde mental, seguido de possibilitar subsídios para a permanência estudantil. Já o item que teve a pior avaliação corresponde ao objetivo relacionado ao apoio na dimensão pedagógica. É importante lembrar que, conforme citado anteriormente, esse apoio é desenvolvido por colaboradoras e ainda não foi possível aprimorar esse tipo de acompanhamento, já que o Núcleo não tem uma profissional dessa área compondo sua equipe permanente. Desse modo, ficou evidente que é necessário vincular um profissional da área à equipe permanente do Núcleo,



possibilitando que seja estruturado um apoio pedagógico mais consistente. Esta lacuna também faz com que a própria nomenclatura atualmente adotada não esteja condizente com a realidade da intervenção desenvolvida, sendo importante, portanto, repensar a designação utilizada. A possibilidade de substituir a designação representada pela sigla NAPP poderá desfazer as dualidades com outros núcleos existentes na estrutura da gestão universitária e adotar uma definição que corresponda melhor à intervenção desenvolvida, preservando a ideia de integralidade das áreas que atuam nesse tipo de cuidado. As seguintes sugestões podem vir a ser consideradas, nessa perspectiva: Núcleo de Orientação e Apoio ao Futuro Médico (NOAM), Núcleo de Orientação e Suporte à Permanência Estudantil do Graduando (NOSPEG), Núcleo de Apoio e Suporte Voltado ao Estudante de Medicina (NASVEM) e Núcleo de Apoio Voltado ao Estudante de Graduação (NAVEG). Sobre a falta de equilíbrio no desempenho das vertentes que compõem os objetivos institucionais foram registradas as seguintes observações:

Mas, é verdade que nessas vertentes que o NAPP trabalha de promoção, prevenção e acompanhamento nós estamos, vamos dizer assim, mais consistentes, na parte do acompanhamento e precisando melhorar na parte da prevenção e da promoção. Mas, para isso, também teríamos que ter uma equipe maior, que pudesse dar conta dessas vertentes todas, de uma forma mais próxima daquilo que se compõe o objetivo do NAPP. (Representante equipe A)

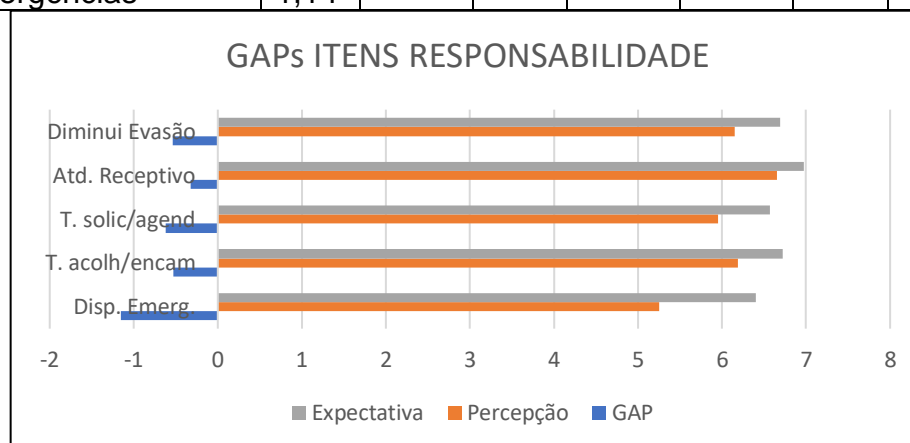
Além disso, foi constatada também a percepção de que:

A dificuldade que a gente tem é exatamente porque, se a gente só está conseguindo essa consistência maior no acompanhamento a gente vai ter dificuldade do que vai acontecer em termos de sequência. Então, por isso que o trabalho de promoção e de prevenção, ele se torna cada vez mais importante. Porque, na promoção e na prevenção, você tem uma condição, uma possibilidade de criar sequência que só no acompanhamento, de quem já está doente, fica muito mais difícil. (Representante Equipe A)

No geral, os itens dessa dimensão tiveram desempenho abaixo de (-1), fato que demonstra uma insatisfação pouco expressiva e prevalência dos que tiveram suas expectativas atendidas ou superadas quanto ao que esse trabalho assume como seus objetivos. Para analisar a dimensão da responsabilidade, que engloba evidenciar se os prestadores de serviço atuam com boa vontade e prontidão, foram evidenciados os desempenhos apresentados na tabela e gráfico a seguir:

**Tabela 8**– Resultados responsabilidade

Dimensão/Item	GAP	Não atendeu		Atendeu		Superou	
		N	%	N	%	N	%
GLOBAL	- 0,38	--	--	--	--	--	--
Responsabilidade	- 0,62	--	--	--	--	--	--
Diminui retenção ou evasão	- 0,53	32	34,0	55	58,5	7	7,4
Oferta atendimento receptivo	- 0,31	21	22,3	73	77,6	--	--
Tempo solicitar/agendar	- 0,61	44	46,8	36	38,3	14	14,8
Tempo Acolher/encaminhar	- 0,53	36	38,3	49	52,1	9	9,5
Disponível em emergências	- 1,14	48	51,0	35	37,2	11	11,7



Fonte: Elaboração própria (2020).

O item que apresentou o pior desempenho nessa dimensão foi a capacidade de estar disponível em situações de emergências. É possível elencar alguns fatores que contribuiriam para melhorar esse recurso na composição do trabalho desenvolvido, como a possibilidade de disponibilizar plantões de atendimentos. Essa possibilidade de oferta da escuta, sem agendamento, ocorre esporadicamente, mas ainda não foi estruturada por dificuldades elencadas anteriormente, como inadequação do espaço físico e capacidade técnica reduzida. A capacidade de ofertar um atendimento receptivo aparece como o item melhor avaliado pelos discentes. Essa percepção, seguida de algumas ponderações, foi explicitada também na entrevista:

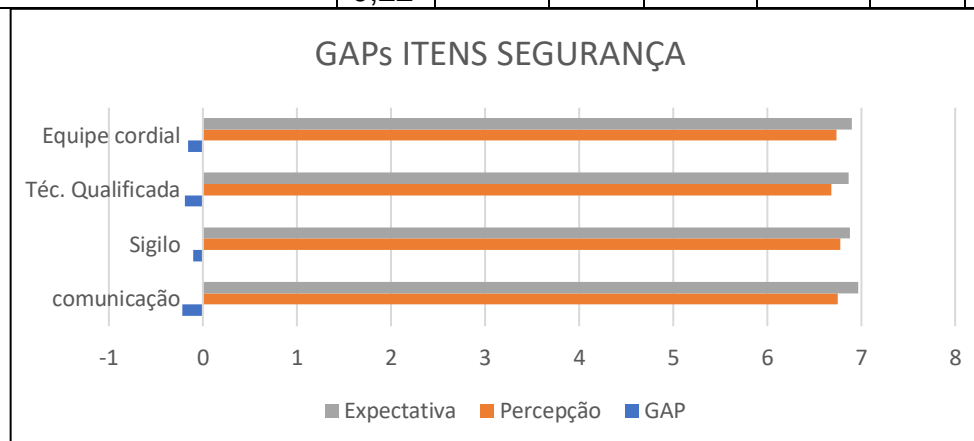
Por outro lado, o próprio crescimento da demanda fala de uma efetividade do trabalho. Se não houvesse um efeito positivo não

haveria essa quantidade de encaminhamentos, especialmente feita pelos alunos, que é o público que melhor pode avaliar se o trabalho tem um efeito positivo, se tem sido benéfico ou não, então a gente tem esses dados, não são apurados de um modo formal, mas que dão a entender que tem um bom trabalho. Mas temos essa autocrítica, que eu acho que é importante, de perceber que também esse acompanhamento ele pode ser de uma melhor qualidade, na medida que certas ações de prevenção e promoção consigam evitar o adoecimento. Frente ao adoecimento, nós estamos conseguindo, por enquanto, trabalhar bem, eu acho que acompanhar bem os alunos, mas nós queremos fazer um trabalho que tente nos casos, claro, possíveis, chegar antes do adoecimento e isso que ainda não é algo que se colocou muito de forma efetiva, por que ainda não tivemos realmente condições, braços e pernas aí para dar conta disso. (Representante equipe A)

A próxima dimensão a ser analisada é a segurança, que engloba aspectos relacionados à competência técnica dos funcionários e também à cordialidade no desempenho de suas funções, tendo apresentado os seguintes resultados:

**Tabela 9 – Resultados segurança**

Dimensão/Item	GAP	Não atendeu		Atendeu		Superou	
		N	%	N	%	N	%
GLOBAL	- 0,38	--	--	--	--	--	--
Segurança	- 0,16	--	--	--	--	--	--
Equipe cordial e acolhedora	- 0,15	18	19,1	72	76,6	4	4,2
Tecnicamente qualificada	- 0,19	15	15,9	74	78,7	5	5,3
Resguarda o sigilo	- 0,09	10	10,6	79	84,0	5	5,3
Comunicação e confiança	- 0,22	13	13,8	80	85,1	1	1,0



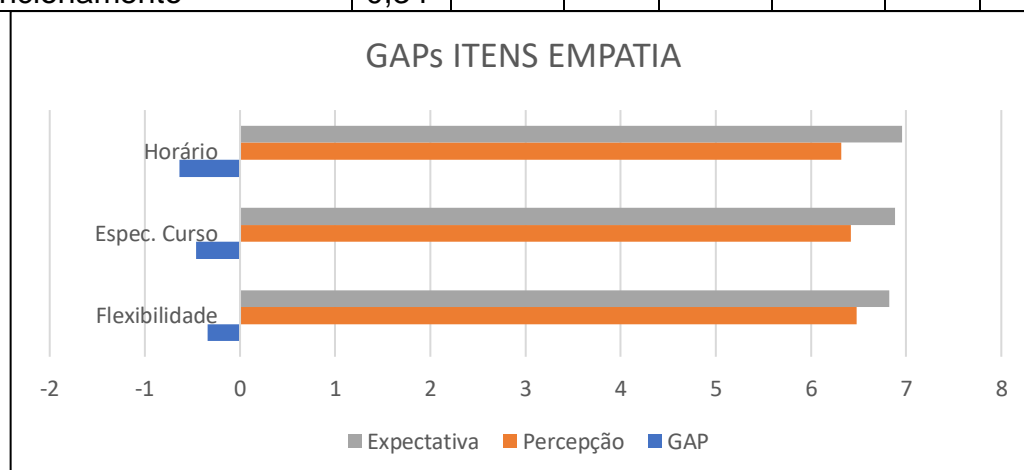
Fonte: Elaboração própria (2020).

O melhor desempenho alcançado nos itens dessa dimensão foi atribuído à capacidade de resguardar o sigilo, que é uma das principais características necessárias a esse tipo de trabalho e faz parte do compromisso ético de ambas as profissões que atuam na equipe do NAPP-FMB-UFBA. O item que recebeu a pior avaliação diz respeito à capacidade de estabelecer uma relação de comunicação qualificada e confiança com os estudantes. A esse respeito seria importante pensar em como fatores como sobrecarga de trabalho, considerando a equipe reduzida, podem ter influenciado nesse resultado que avaliou uma dimensão relacionada diretamente com a forma como as trabalhadoras desenvolvem as ações.

A última dimensão avaliada foi a empatia que, conforme adequações para esse contexto, pode ser entendida como a capacidade de ofertar um serviço no qual é possível se colocar no lugar dos atendidos para possibilitar adaptações voltadas para as especificidades da rotina dos estudantes. Nesse caso, foram contabilizados índices que resultaram nos GAPs descritos na tabela e gráfico seguintes:

**Tabela 10 – Resultados empatia**

Dimensão/Item	GAP	Não atendeu		Atendeu		Superou	
		N	%	N	%	N	%
GLOBAL	-0,38	--	--	--	--	--	--
Empatia	-0,47	--	--	--	--	--	--
Horário de funcionamento	-0,63	25	26,6	67	71,2	2	2,1
Considera especificidades do curso	-0,45	23	24,4	66	70,2	5	5,3
Flexibilidade no funcionamento	-0,34	22	23,4	65	69,1	7	7,4

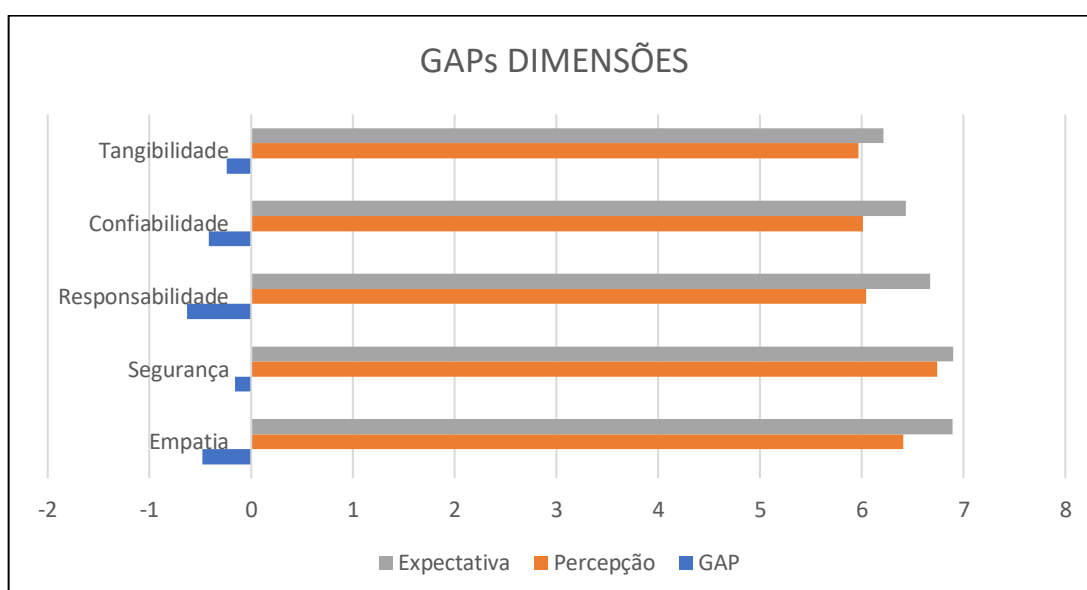


Fonte: Elaboração própria (2020).

O item que apresentou o pior desempenho, nessa dimensão foi o horário de funcionamento. Mesmo com funcionamento integral diurno, por conta da elevada carga horária de atividades, era frequente ouvirmos dos estudantes o questionamento sobre o funcionamento noturno. Essa possibilidade não era viabilizada anteriormente, por conta do horário de funcionamento administrativo do prédio, que recentemente teve extensão de funcionamento até às vinte e duas horas, em dois dias na semana, fato que possibilitou também a realização de alguns atendimentos noturnos para os que apresentam dificuldade de frequentar durante o dia. A capacidade de flexibilidade no funcionamento do Núcleo foi o item melhor avaliado, fato que reflete um esforço da para que o trabalho seja realizado nos moldes do que propõe a dimensão da empatia. Não são raras as vezes que, havendo disponibilidade no momento, o acolhimento é realizado, mesmo sem o agendamento prévio que é recomendado a priori ou que há a continuidade do acompanhamento do estudante, mesmo que tenha faltado mais de três vezes, sem apresentar justificativa, conforme estabelecido no regimento interno. Essas adaptações das regras institucionais estabelecidas ocorrem com base na análise das especificidades de cada trajetória e revela que essa é uma dimensão muito significativa para um trabalho que se propõe a atuar no suporte a permanência estudantil.

A comparação entre o desempenho das cinco dimensões pode ser observada na ilustração seguinte:

**Figura 27 – Resultado das dimensões**



Fonte: Elaboração própria (2020).

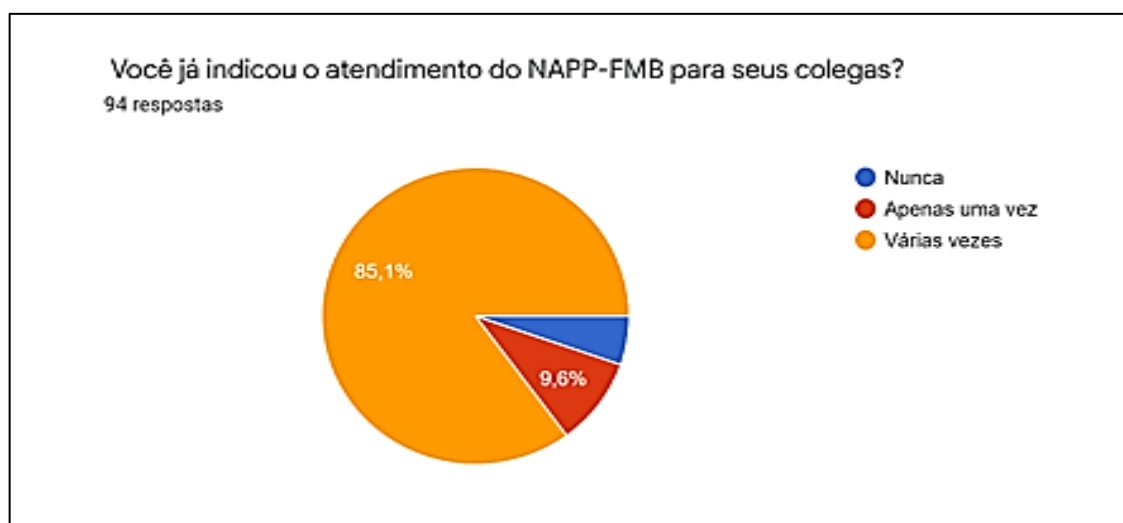
O GAP global do questionário (-0,38), apesar de ser negativo, não demonstra uma expressiva insatisfação dos estudantes evidenciando que, no geral, o trabalho desenvolvido ficou muito próximo de alcançar o índice igual a zero, indicando que o mesmo atende às expectativas dos atendidos. Revela, portanto, que alguns aspectos precisam passar por melhorias para que haja uma evolução no sentido da satisfação dos estudantes. Das dimensões avaliadas a que apresentou melhor resultado foi a segurança. Foi atribuído o desempenho mais insatisfatório para a responsabilidade. Como a dimensão que reúne os objetivos do trabalho, a confiabilidade teve um GAP muito próximo do global (- 0,41). Esse resultado indica, conforme o entendimento aqui proposto que, mesmo diante das limitações estruturais existentes, o NAPP-FMB-UFBA desenvolve uma atuação que atende às expectativas de grande parte dos atendidos, e por isso o GAP encontrado está sensivelmente abaixo de (0). Esta constatação indica que a intervenção desenvolvida foi considerada de qualidade. Aponta também a necessidade de melhorar aspectos que podem potencializar o trabalho, elevando a satisfação dos estudantes e a qualidade percebida. Diante disso, foi possível confirmar o pressuposto da pesquisa realizada.

Observou-se ainda que, nos itens do questionário que solicitaram a indicação em, no máximo três palavras, dos aspectos positivos e negativos de ter sido atendido no Núcleo, as principais ideias que prevaleceram foram dificuldades relacionadas a limitações de acesso e horários, como evidenciado nos exemplos a seguir: “indisponibilidade devido demanda”, “falta horários noturnos”, “vagas insuficientes”, “falta mais horários disponíveis para emergências”, “limite de tempo, baixa disponibilidade, restrição de horários”. Numa proporção equivalente a essa primeira noção sinalizaram que não havia ou não conseguiam indicar nenhum aspecto negativo. Destacou-se também aspectos relacionados à falta de privacidade do local onde o Núcleo funciona, conforme evidenciado anteriormente. No que diz respeito aos aspectos positivos prevaleceram as indicações de acolhimento, apoio, escuta qualificada, confiança, saúde mental, bem-estar, autoestima, autoconhecimento. Sendo possível citar ainda o que aparece em: “qualidade, disponibilidade e orientação”, “disponibilidade, acesso fácil”, “essencial, oportuno, eficiente”, “disponível, prestativo, gentil”, “gratidão, resiliência, cuidado”. Além disso, foram registradas algumas afirmações como: “Vocês são importantes!”, “socorro quando precisar”, “importante para permanência na FMB”, “profissionais de qualidade gratuitos”, “acolhimento em local estratégico”, “necessário, salva vidas”. Outras

indicações registradas trataram de sinalizar aspectos relacionados ao resultado alcançado como melhora, manutenção, restabelecimento, preservação da saúde mental ou qualidade de vida. Aparecem ainda constatações como: “Sou uma pessoa melhor”, “salvou minha vida”, “me trouxe leveza” e “me sinto mais preparada para enfrentar os desafios da vida acadêmica”.

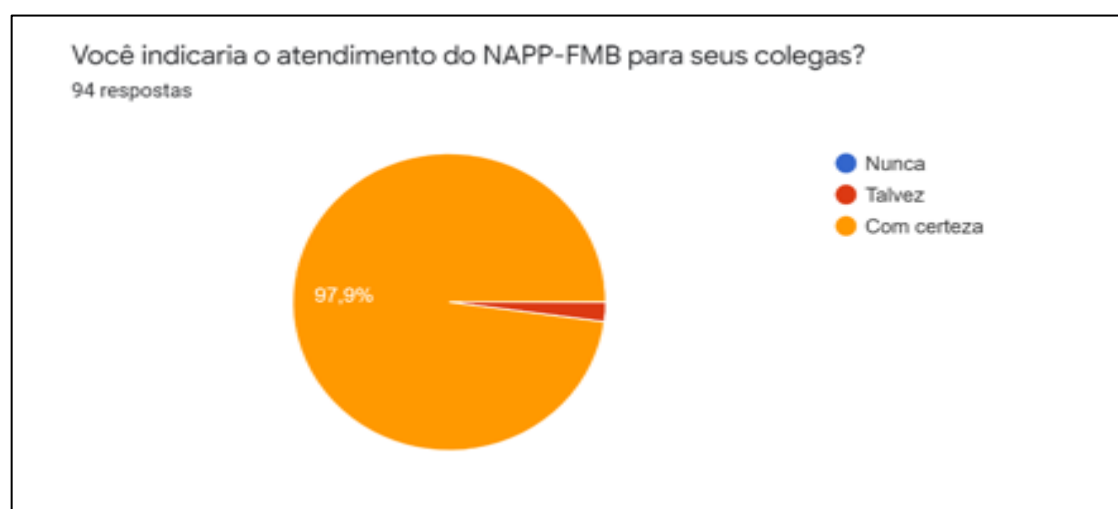
Nas ilustrações seguintes, sobre indicação entre colegas, evidenciou-se um fator importante que esclareceu os resultados demonstrados nas figuras abaixo:

**Figura 28** – Indicativo “se já recomendou”



Fonte: Elaboração própria (2020).

**Figura 29** – Indicativo “se recomendaria”



Fonte: Elaboração própria (2020).

Esses dados apareciam na rotina do trabalho, quando a recomendação de colegas foi uma das principais fontes de encaminhamento identificadas, e confirmaram que há um significativo reconhecimento da importância e qualidade do trabalho, na medida em que uma quase totalidade dos discentes sinalizaram já ter indicado, pelo menos uma vez, e a certeza de voltar a recomendar o atendimento no Núcleo.

O último item do questionário possibilitou ao avaliador a opção de registrar alguma observação adicional sobre a dinâmica dessa pesquisa ou o próprio funcionamento do NAPP. Selecionados alguns registros, foi possível destacar percepções de quem continua na graduação:

O NAPP é, sem dúvida, a melhor experiência institucional da FMB. A equipe é extremamente dedicada, acolhedora e comprometida com o bem-estar dos alunos e me enche de alegria ver que o grupo se preocupa com nosso bem-estar, posto que a faculdade é um ambiente incomparavelmente adoeceador. Quanto à pesquisa, senti falta da opção “não se aplica” em algumas questões. (Estudante)

É maravilhoso, eu continuo na faculdade de medicina também por estar nesse espaço no qual eu sou ouvida e acolhida. Eu não só resolvi e resolvo problemas acadêmicos, como realizo psicoterapia de problemas outros e tenho certeza que isto fará um diferencial imenso na minha prática médica. Obrigada por tudo. (Estudante)

Outra colocação registrou que “saúde mental importa e me sinto grata por ter a oportunidade de ter essa ajuda sem custo e dentro da faculdade, o que facilita o acesso”. Algumas observações foram indicadas por profissionais que, aproveitando o espaço, sinalizaram: “Pensei em trancar a faculdade, mas o NAPP me fortaleceu e consegui me formar. Agradeço imensamente. Até hoje lembro das nossas conversas sempre que encontro dificuldade. Obrigada”. Evidenciou-se também:

O NAPP é muito importante em minha vida, pois no momento que eu não tinha mais esperanças e não tinha mais ninguém para contar, o NAPP me proporcionou uma reflexão sobre fatores que só dependiam de mim para mudar, proporcionando tranquilidade e confiança em mim mesma, além de forças para continuar meu curso. Sem o NAPP eu não teria conseguido. No momento continuo precisando do NAPP diante dos meus novos dilemas de adaptação à nova vida de formada. Um passo após o outro e assim seguindo e sobrevivendo. Parabéns aos profissionais do Núcleo pelo acolhimento, disponibilidade, compreensão e profissionalismo. (Médica)

Aparece ainda: “Fui aluna da FAMEB e hoje sou médica residente no HUPES. Torço para que o NAPP-FMB se expanda cada vez mais e se torne amplamente acessível também aos programas de residência médica”. É importante registrar que a



demanda por ampliação do atendimento aos pós-graduando tem sido uma realidade constante. Apesar de reconhecer essa possibilidade como um ideal, ainda não foi possível concretizar esse avanço, principalmente pelas escassas condições de trabalho evidenciadas anteriormente. Nessa perspectiva, uma das integrantes da equipe sinaliza: “[...] de cada pós-graduação, que é importante que também a gente inclua né, nisso, as pós-graduações”, acrescentando a seguinte ponderação sobre a reconhecida necessidade de ampliar a intervenção:

Agora, o que não está né, na proposta do NAPP, que também seria interessante, em algum momento também ampliar, mas isso para um futuro mais distante, seria um conjunto de ações mais amplas, relativas à instituição como um todo, ou seja, que o trabalho não fosse voltado exclusivamente para os alunos, que nós pudéssemos trabalhar também com professores, com servidores, né, pessoal de apoio, já que tudo que acontece aí, nesse sistema, também está articulado com os problemas as dificuldades de saúde mental que vão sendo apresentadas pelos estudantes. Mas aí, já é uma perspectiva bem mais distante, dada a restrição que nós temos em termos de pessoal, de número de componentes da equipe permanente do NAPP. (Representante equipe A)

Mais uma vez, esse espaço foi utilizado pelos estudantes para registrar suas inquietações relacionadas às atuais instalações físicas do Núcleo, à medida em que apresentaram as seguintes colocações: “Acredito ser possível que os atendimentos não sejam feitos nas salas de aula da FAMEB, nem sempre será um local acolhedor, que facilite o estabelecimento da confiança entre x psicólogo x e x estudante, e que garanta a dimensão do sigilo”. Ou “[...] Sobre o NAPP na FMB: às vezes saio chorando da sessão e acabo encontrando pessoas conhecidas na saída, colegas e professores, o que se torna constrangedor. Exceto isso, só tenho a agradecer!”. E ainda:

Estar no mesmo prédio que a faculdade facilita o acesso, mas é também um fator de exposição que pode coibir quem tem vergonha. Algumas realidades perguntadas pela pesquisa são difíceis de avaliar porque não são serviços dos quais faço uso, por isso mantive resposta "neutra" nessas perguntas. Enfim, aproveito para agradecer pelo serviço prestado, me ajuda muito até hoje. (Estudante)

O modo como esse aspecto aparece nos resultados desse estudo evidencia que o esforço realizado até o momento na busca de alternativas a esse respeito precisa ser redobrado. Nesse sentido, torna-se uma das prioridades sugeridas uma atenção institucional para possibilitar um espaço de funcionamento que equalize os aspectos de proximidade do anexo de aulas (um deslocamento utilizaria o escasso tempo e poderia acrescentar custos financeiros) e as necessárias adequações

relacionadas à privacidade dos discentes. Alguns registros evidenciaram um tensionamento que a observação participante possibilitou perceber também, em colocações de alguns estudantes sobre os atendimentos, eventos e inserções em disciplina. Essa linha de pensamento reconhece a urgência de mudanças relacionadas a aspectos gerais do curso médico, com as quais a atuação do NAPP tem pleno acordo. Mas, além disso, deposita sobre tal intervenção uma expectativa de possibilitar uma alteração que depende da mobilização de um contexto institucional mais amplo. Isso fica evidente nas ideias expostas a seguir:

Considero essencial remodelamento, principalmente adequando às dificuldades inerentes ao curso, como o assédio moral constante no internato e residência médica e as exigências desumanas.

A faculdade está desconectada com vocês! Ela nos adocece! Vocês não conseguem nos curar! Chegamos mal e muitos professores nos deixam piores! Façam algo que mude essa realidade! Sofremos todos os dias, silenciosamente! Que empatia é essa que eles tanto nos cobram para com os pacientes? A mesma que eles nunca terão conosco! Olhem a organização que fazem das provas do semestre e verá um simples exemplo dos muitos que reforçam a certeza que temos que somos invisíveis! (Estudante)

Ao mesmo tempo, foram registradas colocações que reconhecem os limites da mediação institucional possível, na intervenção de um núcleo que funciona na dinâmica de uma Unidade Acadêmica. As mesmas indicaram: “O que for percebido deve ser levado para diretoria para mudanças na própria graduação”. E ainda: “Os problemas que o NAPP-FMB enfrentam são em decorrência da falta de estrutura da faculdade e não da organização do NAPP-FMB em si”. Esse conteúdo possibilita retomar a noção de permanência estudantil que norteou esse trabalho quando defende que os subsídios da mesma são responsabilidade de todos os agentes envolvidos na formação universitária, que precisam contribuir com o percurso transversal necessário para equilibrar as dimensões materiais e simbólicas que compõem as necessidades estudantis. Nesse sentido é importante explicitar como foram identificados aspectos relacionados à visão da escola sobre o trabalho desenvolvido. Por outro lado, um representante da Diretoria fez a seguinte afirmativa sobre o primeiro momento de institucionalização do Núcleo:

Isso faz parte dos grandes projetos da escola, e esse era o NAPP, era um grande projeto da escola, que eu faço uma leitura de ser exitoso, por que outra unidade me consulta: que você fez? Eu digo não, quem

fez primeiro foi Lorene eu só, naquela época, dei o apoio como o vice-diretor. Eu entendia a importância disso e depois eu mantive. Que vocês fizeram? Eu digo não, nós transformamos o NAPP num projeto da unidade, é um projeto da unidade. Tem apoio dos docentes, dos servidores técnicos administrativos e dos alunos. Depois essa viabilização era uma questão: os cargos são escassos, então a gente precisa priorizar, redundante: priorizar as prioridades e ter um NAPP era uma prioridade. (Representante diretoria A)

E a visão permanece, até o presente momento, como evidencia a seguinte colocação: “Então, sim. Vocês são necessários na vida da escola porque estão sinalizando as necessidades prementes dos estudantes, nesse item da qualidade de vida e que, às vezes, a gente aqui não tem condição de pensar nisso”. , o que de forma mais ampla é corroborada pela complementação:

Por que uma qualidade de vida ruim dos Estudantes, não se enganem não, repercute em vocês, nos servidores técnicos. Mas também vai repercutir na gente, o estudante que sofre ele tem um desempenho, que não é bom e a gente, enquanto educador, se sente né, desprestigiado não, mas se sente impotente de que aquilo que a gente se dispôs, que a gente se propõe, que é formar um bom médico, a gente que não tá conseguindo executar, tanta são as intercorrências que permeiam a vida desse grande contingente de estudantes. Então eu acho que essa é uma mudança que não aconteceu ainda e que talvez precisa acontecer, coisas pontuais, pequenas ainda, a gente fez. (Representante diretoria A)

É possível situar esse reconhecimento de que a Escola iniciou um processo de mudança, o que possibilita indicar que muito ainda precisa ser construído, no sentido de fortalecer a percepção institucional de que o trabalho do NAPP é necessário e importante, mas o suporte, imprescindível para a permanência estudantil, não pode ser uma atribuição exclusiva desse setor. Dentre outras ações, a instalação da sala de descanso e transformação curricular que está em tramitação para reduzir a carga horária de aulas são exemplos de intervenções mais amplas, que demonstram iniciativas visando a qualidade de vida dos estudantes. Mesmo reconhecendo um avanço, presente na realidade atual do curso, é importante ressaltar que a tendência presente, nessa área, defende a perspectiva de uma escola médica que não só possibilite um suporte direcionado aos discentes, mas construa uma perspectiva de resiliência institucional, conforme explicitado a seguir:

O modelo de resiliência institucional compartilha a responsabilidade individual pela promoção de bem-estar e adaptação positiva, assumindo uma postura ativa na proteção da saúde e qualidade de vida dos seus membros, a partir do desenvolvimento de uma cultura institucional de saúde individual e ambiental, sustentabilidade

ecológica, eficiência e desenvolvimento pessoal e profissional. A cultura institucional de corresponsabilização pela promoção de um ambiente seguro, saudável e com possibilidade de aprendizado e crescimento para sua comunidade é suportada por valores institucionais de gratidão, generosidade e respeito. Aplicar este modelo de resiliência institucional a uma escola médica significa assumir que o respeito às diferenças, às regras, aos limites de cada um resultaria em um ambiente seguro para estudantes e professores. A generosidade entre os membros da comunidade de ensino (professores, alunos, funcionários, gestores e pacientes) favoreceria a aprendizagem colaborativa, modos de trabalho compartilhados, aprimoramento de projetos a partir de múltiplos olhares além da valorização individual na contribuição a um projeto comum. (TEMPSKI, 2018, p. 22-23)

Tendo essa construção como horizonte, alguns aspectos observados evidenciam que ainda será necessário percorrer um longo caminho para que a escola como um todo esteja pautada na clareza de que o suporte à permanência estudantil e o modelo de resiliência institucional são uma atribuição transversal aos setores e categorias que compõem a comunidade acadêmica. As seguintes colocações evidenciam como a equipe do Núcleo percebe a realidade atual e os desafios para essa perspectiva, como caminho institucional:

Agora, em relação à instituição como um todo, eu não sei se a instituição sente de uma forma tão clara a importância do NAPP para a dinâmica institucional. Eu tenho dúvidas, acho que os professores que são mais próximos eles percebem, claro, por que eles estão acompanhando melhor, mas, como são muitos e muitos docentes aqui, acho que os que estão mais distantes tem até um certo desconhecimento, sobre os objetivos do trabalho do NAPP. E aí também, uma certa dificuldade de avaliar, se a presença do NAPP é importante ou se o trabalho é efetivo ou não. (Representante equipe A)

É bem angustiante isso, da gente não ver, assim tão claramente, o tanto de conhecimento que a gente constrói, de experiência que a gente tem com os estudantes, se convertendo em algumas transformações mesmo, de práticas dos professores, da gestão né. Que são coisas que a gente percebe claramente, como práticas que são adocedoras e que acabam continuando né. E a gente acaba não vendo um efeito nessa instância institucional das coisas que a gente ouve, das coisas que a gente fala né, o tempo todo também. (Representante equipe B)

No entanto, essas observações não foram constituídas apenas da perspectiva de análise dos fatores externos, mas contam com o exercício de pensar como têm se configurado os desafios, para que o trabalho do NAPP contribua com esse avanço institucional, na medida em que se indica:

É a dificuldade de conscientizar, sensibilizar o corpo docente da faculdade a respeito da temática com a qual o NAPP trabalha. Isso ainda é bem incipiente, ainda precisa de mais ações né, de encontrarmos uma maneira de alcançar mais os docentes, sem dúvida nenhuma. Os técnicos administrativos também, mas como, em relação aos alunos, os professores têm aí, de qualquer forma né, um significado mais forte, em termos de interação, as relações que se estabelecem são mais frequentes e intensas professor aluno, aluno professor, é claro que faz muito mais diferença não alcançarmos, como nós gostaríamos de alcançar, os docentes. Então isso aí é bem claro, que se a gente não consegue envolver os docentes no trabalho do NAPP, de modo que todo mundo entenda que: o que o NAPP faz é um trabalho, na verdade, de todos. O Núcleo representa, na realidade, a necessidade de uma escola de medicina trabalhar, acompanhar o cuidado com a saúde integral dos seus membros e aí incluídos todos né, docentes, discentes e técnicos. Mas nós vemos que tem não só um desconhecimento, às vezes, de qual é o papel do NAPP, como uma distorção do entendimento de qual é o papel do NAPP. Então, quando você não se envolve e atribui ao NAPP, exclusivamente, a tarefa de cuidar das pessoas, de prevenir agravos, de acompanhar as situações de dificuldades, de adoecimento aqui dentro. Então isso aí, é sem dúvida um ponto muito crítico, porque, se a gente não tem o envolvimento de todos, isso também sobrecarrega o NAPP e os membros efetivos, os membros permanentes, do NAPP. (Representante equipe A)

Desse modo, aprimorar a divulgação das atribuições do NAPP, como agente de suporte à permanência estudantil, que desenvolve ações voltadas, principalmente, para a permanência simbólica, à medida em que possibilita uma atenção com foco na promoção da qualidade de vida e cuidados em saúde mental, torna-se essencial para envolver as outras categorias que atuam na escola médica na consolidação do entendimento de que essa não deve ser atribuição exclusiva do Núcleo, mas fazer parte do resultado almejado para o trabalho dos diversos agentes que atuam num ambiente de ensino que possa ser considerado resiliente. O fortalecimento do que propõe esse tipo de trabalho é imprescindível pois na atual percepção da equipe: “Embora o NAPP, claro, esteja diretamente ligado à diretoria da faculdade, eu não sinto que os objetivos do NAPP sejam exatamente uma meta institucional. A depender de quem estiver na diretoria da faculdade fica muito claro que isso pode ser afetado inteiramente”. Portanto, esse trabalho torna-se também um instrumento que amplia o conhecimento sobre as práticas e resultados alcançados com esse tipo de suporte, visando subsidiar uma sustentabilidade para o trabalho que transcenda os valores de determinada gestão.

Destaca-se ainda registros que opinaram sobre esse estudo: “Acho uma pesquisa válida, para que o Núcleo possa aperfeiçoar ainda mais seu espaço e

adequar a sua demanda”. Acrescido de: “Essa pesquisa é extremamente relevante no contexto atual. Parabéns ao NAPP pela iniciativa”. ou que sinalizam uma sugestão mais direta como a que segue: “Acho que seria interessante aliar à psicoterapia atividades lúdicas também e dinâmicas que auxiliem no controle da ansiedade”. É importante reconhecer que, além dos que foram apontados anteriormente, esse é mais um desafio para a criatividade possível, num contexto de limitação de recursos institucionais. Cabe também registrar que o esforço na tentativa de utilizar o recurso de aproximação e parcerias com setores internos e externos da UFBA tem possibilitado alguns avanços. Nesse sentido, pode-se exemplificar a possibilidade recente de organizar a futura realização de alguns tipos de atendimentos, em parceria com o setor do AMN que atua com práticas integrativas e complementares em saúde (PICS) e deve passar a atender também por via do NAPP.

Outra importante iniciativa que está em fase de implementação pretende estruturar uma prática cada vez mais comum nas escolas médicas que apresenta bons resultados em termos das dimensões de promoção e prevenção da saúde, que compõem o suporte à permanência estudantil. A possibilidade de estruturar um programa de *mentoring* é vislumbrada há bastante tempo, mas as condições de priorizar essa ação surgiram recentemente após a aproximação com a experiência desenvolvida na UFERSA<sup>10</sup>. Dentre os modelos de mentoria existentes, tal instituição elencou o *peer mentoring* para subsidiar o projeto de ensino “*Mentoring Ufersa – o mentoring como estratégia de desenvolvimento, integração e suporte ao aluno*”, que pode ser assim descrito:

O Mentoring Ufersa atua na entrada do estudante na universidade, intentando acolher e dar maior suporte ao ingressante, além de se estabelecer como uma plataforma de sociabilidade, criação de vínculos e segurança. O projeto surge – articulando e horizontalizando relações, saberes e atuação de Professores (Tutores), estudantes veteranos (Mentores) e estudantes ingressantes (Mentees) – com os objetivos de promover: adaptação e integração do estudante ingressante ao ambiente universitário; a troca de experiências entre ingressantes, veteranos e professores; saúde mental, bem-estar e felicidade; diminuição de evasão e retenção dos estudantes; o desenvolvimento pessoal de todos os envolvidos. São seis encontros semestrais, mediados por mentores e tutores, com duração de duas

---

<sup>10</sup> Recentemente a docente Andrea Taborda, uma das responsáveis pela construção desse projeto na UFERSA participou de dois eventos com essa temática, realizados em Salvador, pela Regional da Associação Brasileira de Educação Médica (ABEM), com o apoio do NAPP. Mais informações sobre essa iniciativa podem ser consultadas no site: <https://assecom.ufersa.edu.br/2019/12/27/projeto-mentoring-ufersa-recebe-reconhecimento-nacional -e-expande-atuacao-em-2020/>. Acesso em: 02 mar. 2020.

horas e divididos em três momentos principais. Tais encontros são previamente planejados e preparados. (Assecom UFERSA)

Esse formato foi uma das quatro iniciativas do Nordeste premiadas com o certificado de “Boas Práticas de Inovação e Gestão dos Cursos de Graduação” durante o Fórum Nacional de Pró-Reitores de Graduação (FORGAD) 2019 e se apresentou como referência adequada para ser adotada na atual realidade institucional do NAPP-FMB, que reconhece nessa possibilidade uma via de fortalecer a linha de promoção e prevenção em saúde dentro das condições possíveis de iniciar essa ação, conforme esclarece:

Por meio do programa de mentoria. Mas, ainda é algo que vai, a gente sabe, que vai ser ainda uma coisa né, que vai começar aos poucos e a gente poderia agregar outras ações, que também poderiam tornar os alunos protagonistas e não apenas usuários do NAPP. Mas, é aquela mesma dificuldade né, precisa de braços e pernas para tudo isso, que é o que a gente sabe que, mesmo a gente conseguindo fazer, que acho que nós vamos conseguir fazer, mas vai demorar. Vai ser mais lento, justamente porque a gente não tem os recursos humanos para colocar isso em prática, de modo mais rápido, que possa atingir de uma forma mais, possa atingir, em menor tempo, uma quantidade maior de alunos e envolver, de um modo mais amplo a escola de medicina como um todo né, que para uma coisa não depender de quem está ou deixa de estar, isso precisa ser uma meta institucional. (Representante equipe A)

Esse modelo que o NAPP começou a estruturar deveria inspirar a UFBA para assumir essa iniciativa como um programa institucional, que alcance todos os cursos. A UFERSA, percebendo os benefícios dessa experiência, que foi iniciada nos cursos de medicina e Bacharelado Interdisciplinar em Ciência e Tecnologia, a transformou em um projeto institucional. Seria uma forma de envolver outras Pró Reitorias e unidades, além de diversificar os servidores que atuam na execução do suporte à permanência estudantil, sem resumi-los aos que atuam na PROAE ou nos núcleos de apoio existentes, conforme previsto na legislação que foi elaborada, até o presente momento. A PAES UFBA, no seu Art. 2º, elenca como uma das diretrizes da Política de Assistência Estudantil:

VI - Trabalho integrado junto aos setores, núcleos, programas e grupos institucionais relacionados às políticas de ações afirmativas e de assistência estudantil, colaborando desta forma com a construção de uma cultura de inclusão na instituição, com a democratização da educação e promoção da equidade.

Também especifica no Art. 3º que “Os programas, projetos e ações de assistência estudantil, realizados em setores, órgãos, unidades acadêmicas, equipamentos de serviços, poderão ser apoiadas de acordo com esta política”. E continua regulamentando o entendimento de uma atuação conjunta no §1º do Art. 6º, quando esclarece que “Caberá aos Órgãos da Administração Central e Unidades Acadêmicas colaborar com a Pró Reitoria de Ações Afirmativas e Assistência Estudantil na implementação das suas políticas”. Esse direcionamento de trabalho conjunto é uma dimensão que precisa ser aprimorada, pois a observação participante evidencia a existência de dificuldades no cotidiano de trocas necessárias para acompanhamento de alguns estudantes, a depender do agente institucional da Pró Reitoria com o qual seja necessário interagir. Não fica clara a consolidação do entendimento de que o trabalho realizado diretamente nas unidades acadêmicas seja parte do trabalho integrado, mas descentralizado, proposto na legislação. Para expandir essa perspectiva é necessário que essa seja uma compreensão homogênea dentro do principal órgão que gerencia essa política. Outra dificuldade do contexto institucional é explicitada pela dificuldade que vem sendo enfrentada para sistematizar e fazer valer um importante recurso ligado ao suporte à permanência estudantil previsto no Regulamento de Ensino de Graduação e Pós-Graduação (REGPG), que é a orientação acadêmica. Com finalidades distintas, a orientação acadêmica e um programa institucional de *mentoring* seriam importantes recursos para fortalecer os eixos de “Prevenção e promoção” e “Apoio e acompanhamento” da PAES UFBA que poderiam impactar numa redução do adoecimento psíquico estudantil, possibilitando uma atuação preventiva de suporte à permanência simbólica. Esse modelo possibilitaria melhores condições de permanência de forma complementar ao que é viabilizado pelo PSIU.

De acordo com Bellodi (2012, p. 151) a tutoria (*mentoring*) é uma relação na qual, “essencialmente, uma pessoa mais experiente acompanha de perto, orienta e estimula um jovem iniciante, em sua jornada de desenvolvimento pessoal e profissional”. Uma intervenção como essa descentralizaria a execução da AE e ações afirmativas, viabilizando um suporte à permanência estudantil protagonizado pelas diversas categorias e setores da universidade, conforme propõe o entendimento aqui proposto.

Um modelo de prevenção e promoção da saúde mental no contexto universitário foi apresentado por Tavares *et al.* (2008) e indicou a necessidade de



atuar com três tipos de prevenção: universal, seletiva e indicada. Na classificação proposta, um programa de *Mentoring* faz parte de uma abordagem universal voltada para alcançar alterações nas atitudes e comportamentos de toda uma população-alvo. No atual arranjo de gestão da UFBA uma ação como essa deveria ser estruturada e coordenada pelo Sistema Universitário de Saúde (SIUNIS). Incluído como órgão estruturante na revisão do Estatuto e Regimento Geral, ocorrida em 2010, o mesmo teve seu Regimento Interno aprovado pela Resolução 06/2016 do Conselho Universitário (CONSUNI). Regulamentado no Art. 23 do Regimento Geral e Art. 3º do Regimento Interno da Reitoria, cabe ao SIUNIS “articular, coordenar, superintender e fiscalizar a gestão e execução de ações específicas da administração acadêmica e assistencial na área de saúde.”.

A atuação, conjunta com outros órgãos, poderia ser efetivada com a seguinte possibilidade de atribuições a serem desenvolvidas: seriam atribuições da PROAE contribuir para elaborar e executar o programa de *Mentoring*, além de subsidiar o pagamento de bolsas vinculadas a propostas. Desse modo, seria possível possibilitar que os estudantes mentores pudessem ser bolsistas ou voluntários, fazendo com que os recursos dessa política fossem duplamente potencializados, à medida em que se tornariam subsídio direto para a permanência material dos mentores e indireto para a permanência simbólica de ambos, incluindo os *mentees*; a Pró-reitoria de Ensino de Graduação (PROGRAD) poderia atuar na normatização, estabelecendo os critérios e disponibilizando toda a orientação referente aos procedimentos necessários para implementar o *mentoring*, em cada curso e/ou unidade. Seria importante para a estruturação do programa, que pode ser construído resguardando as especificidades do contexto institucional da UFBA, ficar clara a diferença entre a atuação de docentes na orientação acadêmica e como tutores de *mentoring*. Esses tipos de intervenções podem ocorrer de forma complementar ou conjunta, preservando suas funções específicas; no caso da Pró-reitora de Desenvolvimento de Pessoas (PRODEP), seria uma atuação direcionada para incentivar e definir um perfil de docente que estaria apto para participar, selecioná-los e oferecer capacitações temáticas para os servidores envolvidos. A proposta que consta na minuta da política de ações afirmativas, no seu Art. 26 – “Deverá ser inserido no barema de progressão funcional pontuação específica para cursos realizados na área de Direitos Humanos e Diversidade” – pode ser adaptada como forma de incentivo para adesão de docentes, que devem seguir também a uma orientação, referente à distribuição da sua carga

horária. Para as unidades acadêmicas, caberia organizar a execução interna das atividades via Colegiado ou NAPP, quando houver.

É importante ressaltar que conforme apontou Bellodi (2012, p. 152), o recurso da tutoria (*mentoring*) “vem assim ampliar a rede de suporte ao estudante e, junto com outros esforços institucionais especializados, pode colaborar decisivamente para o seu desenvolvimento amplo, pessoal e profissional”. Nesse sentido, a proposta aqui esboçada indica esse recurso como sendo complementar, que possibilitaria o início de uma descentralização do suporte à permanência estudantil. Mas, para aprimorar esse percurso a indicação seria que cada unidade pudesse estruturar um NAPP ou, pelo menos, que esse fosse um recurso disponibilizado para um grupo de cursos com características comuns. Sobre essa recomendação, destacam-se algumas observações, que elaboram seus aspectos:

Então, eu acho que é urgente que se tente, pelo menos, provocar o interesse né, das unidades, pela criação dos núcleos, como eu sempre digo: ao menos que seja por áreas né, que eu acho que já ajudaria bastante. Se não dá para criar um núcleo em cada unidade, em cada escola, mas que, pelo menos, tem um núcleo que cuide daquele, dos cursos, das graduações, dos alunos das graduações, daquela área, eu acho que já seria um grande avanço. Mas isso sempre depende de vontade política né. (Representante equipe A)

No que diz respeito à percepção institucional de outras unidades acadêmicas sobre esse tipo de trabalho, foi apontado que:

Acho que todo mundo reconhece que foi necessário, quem não implementou, não implementou aí, por dificuldades operacionais mesmo, de transformar vínculos. Porque um NAPP não pode existir gente: sem o psicólogo, sem o assistente social. Quer dizer, como é que é as escolas viabilizam, com o os cargos que tem, a possibilidade desses profissionais em suas equipes. Eu acho que a maior dificuldade é essa. (Representante gestão A)

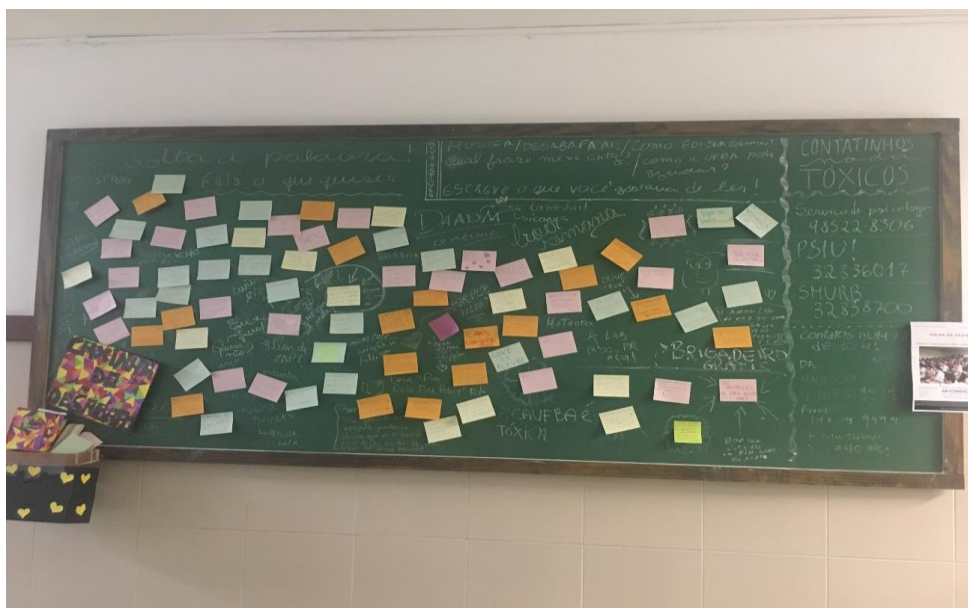
As experiências estruturadas na Escola de Enfermagem e, mais recentemente, na Faculdade de Odontologia, que se tornou a terceira Unidade da UFBA a desenvolver esse tipo de apoio, vem demonstrando que a dificuldade apontada pode ser enfrentada com estratégia de gestão e criatividade, fato que reforça o entendimento de que a possibilidade de formatar esse tipo de suporte à permanência estudantil está mais ligada ao reconhecimento da importância desse direito, que se transforma em vontade política de priorizar essa ação. Outro elemento que fortalece essa compreensão diz respeito ao fato de os gestores indicarem os seguintes

aspectos relacionados ao custo orçamentário de manutenção desse tipo de trabalho: “você entram no custo da escola, porque o que vocês usam é a impressora, que é dentro do contrato da universidade, o custo é pequeno para operacionalizar isso”.

Porque assim, o pagamento de pessoal é a folha da UFBA. A gente não tem nenhum terceirizado então, contratado direto. A unidade não é nem, uma unidade gestora, então a gente não faz a gestão direta de pessoas né. O que a gente foi fazendo foi buscando melhorias dentro, junto com a própria estrutura da UFBA. (Representante gestão B)

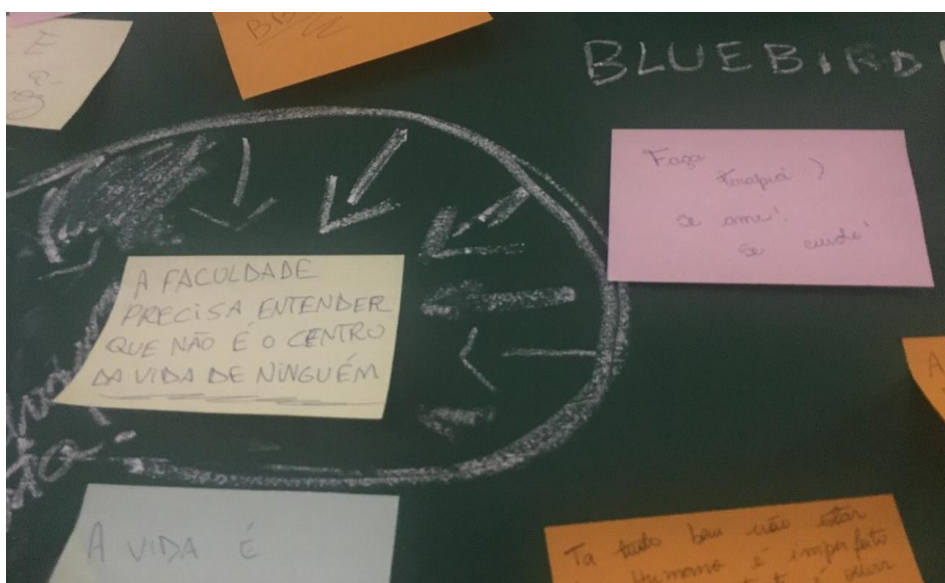
Diante desses aspectos, nem o contexto recente de restrições vivenciadas pelas IFES, seria um aspecto diretamente determinante para não indicar o caminho de potencializar a reprodução desse tipo de iniciativa. A necessidade de estruturação desse tipo de trabalho em outras escolas ultrapassa o limite da área de formação em saúde. O olhar sensível da pesquisadora para essas questões possibilitou registros fotográficos na unidade onde esse estudo foi realizado, que evidenciam discentes expressando essa demanda nos murais instalados nos corredores, como pode ser visto nas fotografias das páginas seguintes:

**Fotografia 1 – Mural registros “Caixinha do desabafo”**



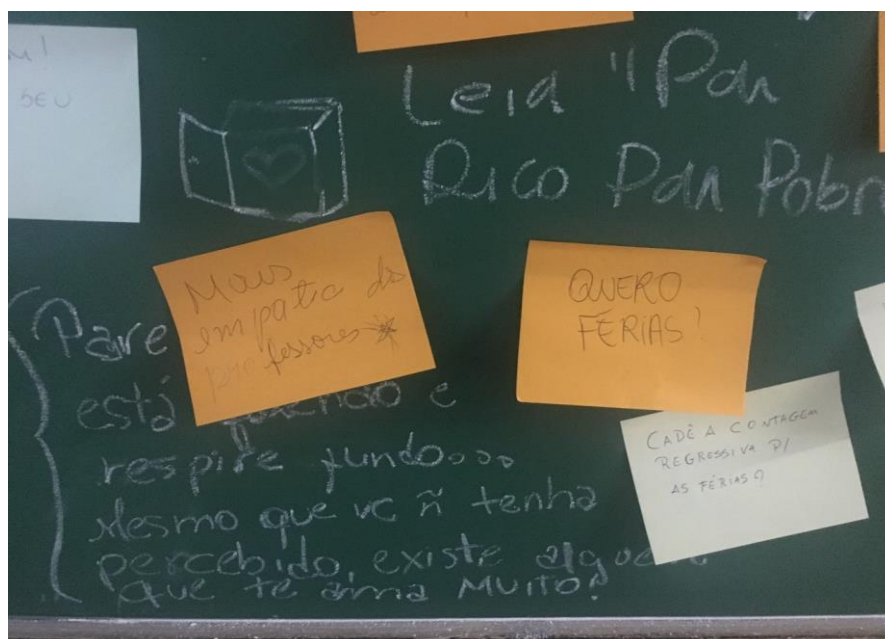
Fonte: Registro fotográfico do autor (2019).

**Fotografia 2 - A faculdade precisa entender que não é o centro da vida de ninguém**



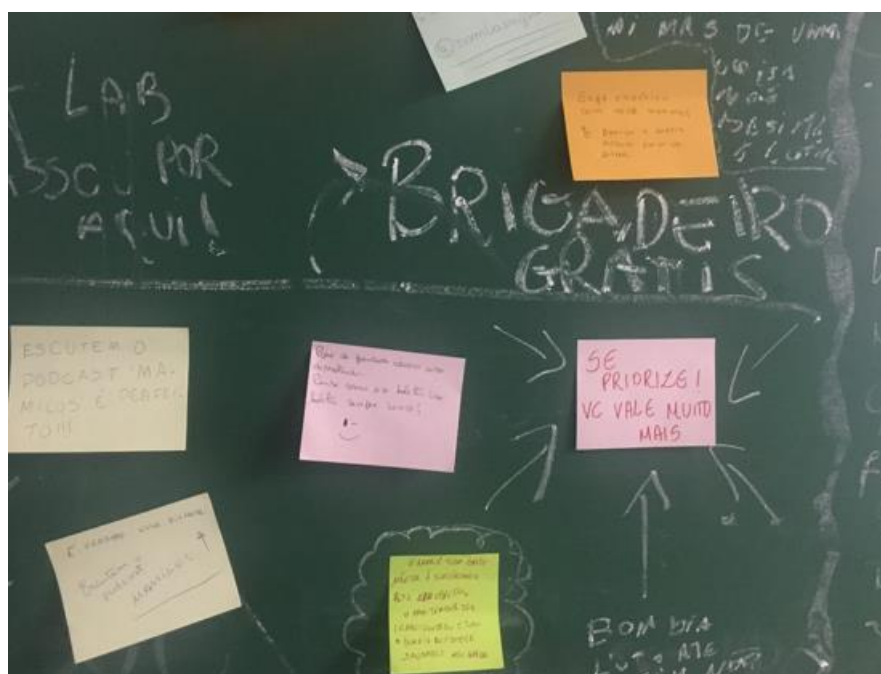
Fonte: Registro fotográfico do autor (2019).

**Fotografia 3 – Mais empatia dos professores**



Fonte: Registro fotográfico do autor (2019).

**Fotografia 4 – Se priorize**



Fonte: Registro fotográfico do autor (2019).

O primeiro registro foi feito de forma espontânea, mas os seguintes foram resultado de uma ação das representações estudantis intitulada “Caixinha do desabafo” que convoca para soltar a palavra e aponta como estímulos os questionamentos “qual frase mexe contigo?”, “como foi sua semana?”, “como a UFBA pode ajudar?”, etc. Na lateral são indicados como “contatinhos nada tóxicos” espaços de escuta disponibilizados na Universidade como o serviço de psicologia, PSIU e SMURB. Ganham destaque nas colocações que foram identificadas frases como: “A faculdade precisa entender que não é o centro da vida de ninguém”, “faça terapia. Se ame, se cuide!”, “mais empatia dos professores” e “se priorize! Você vale muito mais”. Diante disso, é possível perceber que a ausência de um espaço que possibilite uma escuta acolhedora e especializada para a comunidade estudantil resulta em intervenções desse tipo. Como escola que recebeu esta pesquisa, fica a sugestão de que se possa priorizar a construção de um núcleo de apoio se consolidando como primeira unidade a ter um NAPP, fora do grupo das graduações que pertencem à área da saúde.

O momento de isolamento social causado pela pandemia de COVID-19 tem acentuado as questões de saúde mental e seus efeitos no contexto universitário, e vai reforçar a necessidade de suporte à permanência simbólica dos estudantes de graduação e pós, tornando esse apoio institucional ainda mais importante e necessário. Essa intervenção institucional não se configura como uma realidade impossível de construir, ao passo que pode ser uma alternativa para tornar a universidade, de fato, mais inclusiva, conforme apontado a seguir:

Possível sempre é, tudo que acontece. Acontece pela vontade das pessoas, que estão à frente de determinado trabalho, em determinado momento. Então, sempre é possível. Agora, tem que ter vontade política, institucional, assim como a Escola de Enfermagem fez né. A Escola de Enfermagem tinha uma equipe para montar um núcleo de apoio? Não tinha. Mas eles tiveram vontade política e provocaram. Então, eu acho que é viável. Agora sabendo de todas essas dificuldades, que sempre vão existir: de pessoal, de espaço físico, que é uma limitação em toda a universidade. Mas, eu não só acho que é viável, como é necessário né. Não é possível mais fazer de conta que as pessoas não estão adoecendo na universidade né. Então, não adianta você se preocupar em aumentar o número de vagas, para que as pessoas entrem na universidade e não se preocupem em como é que essas pessoas vão se desenvolver nos seus cursos, nas suas formações, dentro da Universidade. Então, isso é uma política perversa, em que você oferece ao sujeito uma possibilidade dele criar uma expectativa, uma perspectiva de vida e, logo depois, você diz a ele: que ele não vai conseguir, que você não deu a ele as condições

necessárias para que ele permaneça e se desenvolva dentro da Universidade. Então, tem que ter a atenção, o cuidado, o apoio e eu acho que, do que a gente tem, como característica da Universidade né, que é essa imensidão de docentes, discentes, técnicos espalhados, como é característica da UFBA, em tantas regiões diferentes aí da cidade, com tantas características específicas, também da dinâmica de funcionamento de cada curso, de cada graduação, de cada pós-graduação, que é importante que também a gente inclua né, nisso, as pós-graduações. Eu acho que o que tem surgido de possibilidade mais efetiva de acompanhamento são os núcleos de apoio, até para que se considere essas características específicas de cada área, pelo menos temática, ou de cada curso. Porque, se a gente não oferece essa atenção, é a mesma coisa que se estivéssemos dizendo que você entrou, ótimo! Nós garantimos que você teve acesso, mas nós não garantimos que você vai conseguir se adaptar e se desenvolver aqui dentro. Aí, essa parte, já é por sua conta! Então isso não pode ser o papel né, da Universidade. (Representante equipe A)

Esse estudo, portanto, assume tais indicações, como forma de ir além de apresentar os resultados da avaliação do trabalho realizado no NAPP-FMB-UFBA e evidenciar as melhorias necessárias nessa realidade. Pretende-se também estimular que toda a instituição possa perceber a necessidade de construção de uma resiliência institucional, principalmente no sentido de não limitar a ideia de proporcionar subsídios para a permanência estudantil a entidades diretamente ligadas a esse tipo de apoio e fortalecer o entendimento de que essa é uma responsabilidade coletiva de toda a comunidade acadêmica.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo desse estudo foi investigar a percepção de qualidade atribuída ao trabalho desenvolvido pelo NAPP-FMB-UFBA, evidenciando aspectos que precisam ser aprimorados nesse tipo de intervenção. Para isso, pretendeu analisar a relação do Núcleo com a Política de Assistência Estudantil (PAES) na UFBA; caracterizar a intervenção institucional do trabalho realizado; evidenciar o índice de satisfação dos atendidos e propor parâmetros para formatar esse tipo de intervenção em outras unidades acadêmicas da UFBA.

Todo o histórico de conquistas que configuraram a assistência estudantil como um direito, assim como ocorreu com outros direitos sociais, sofreu um forte ataque que fragilizou essas garantias, prejudicando o desenvolvimento de áreas como educação, saúde, assistência social, etc. A Emenda Constitucional 95, de 2016, causou impactos negativos à garantia de direitos afetando, de forma mais prejudicial, a conquista que foi consolidada, mais recentemente, do acesso à AE. É inegável que a também conhecida “EC da Morte” impactou significativamente no orçamento da educação e que as universidades públicas têm sofrido consequências diretas da restrição imposta pela mesma. Desse modo, não está sendo diferente com a AE, que também se encontra sob ataque. Esse contexto é ainda mais desafiante para a implementação das melhorias aqui propostas, mas com estratégias criativas de gestão e vontade política é possível construir um caminho de implementação gradativa das necessidades aqui apontadas.

A realização desse estudo teve alguns desafios, dentre os quais se destacaram a dificuldade de mobilizar os estudantes para realizarem a avaliação e o risco de a proximidade com o objeto de estudo causar alguma distorção na análise dos dados. Os resultados demonstram que, mesmo o trabalho atendendo ou superando as expectativas de grande parte dos estudantes, mostrou-se indispensável a implementação de melhorias. A construção do caminho necessário para aprimorar a perspectiva institucional e de um fortalecimento da intervenção desenvolvida segue sendo um desafio para todos os envolvidos nesse trabalho. Mas para que esse caminho seja construído a classe estudantil, que realizou uma avaliação bastante criteriosa da atuação desenvolvida, precisa compreender sua expressividade, como categoria, na construção das mudanças necessárias à gestão universitária. Desse modo, o protagonismo estudantil para colocar as indicações de melhorias identificadas



nesse trabalho, como pautas prioritárias, dentre suas reivindicações, torna-se imprescindível para que se aumentem as chances de consolidação dos subsídios necessários para qualificar o apoio desenvolvido pelo Núcleo.

Pode-se perceber que o NAPP-FMB-UFBA não tem desenvolvido um trabalho “meramente assistencial”, conforme preocupação institucional do momento da sua formalização. O Núcleo não se desenvolveu como um “filhote do SMURB”, mas como importante instrumento de suporte à permanência estudantil simbólica, principalmente dos estudantes cotistas que, tradicionalmente, não ocupavam as vagas da FMB. Observa-se que essa parcela dos discentes tem suas necessidades objetivas minimamente supridas pelo acesso aos benefícios da assistência estudantil ou pelo desenvolvimento de estratégias como trabalhos autônomos com vendas, serviços, vinculações a bolsas de órgãos externos e estágios remunerados, dentre outros, que sejam conciliáveis com a formação médica. Para as dificuldades subjetivas do processo de afiliação universitária, acentuadas nos casos dos discentes cotistas e/ou trabalhadores, a intervenção desenvolvida pelo NAPP-FMB-UFBA assume o papel de concretizar o entendimento de suporte à permanência estudantil não limitado à compreensão de uma assistência restrita apenas aos auxílios financeiros. O fortalecimento e ampliação da proposta de trabalho desenvolvida nesse tipo de núcleo possibilitam às universidades consolidar uma noção de AE que amplie os agentes envolvidos na garantia de condições de permanência dos estudantes para além dos que estão alocados, exclusivamente, no setor responsável, que no caso da UFBA são a PROAE e os Núcleos de Apoio existentes. Envolver as unidades de ensino com seus gestores, colegiados, departamentos, professores e técnicos na responsabilidade de provedores de condições de permanência estudantil é um caminho necessário para fortalecer a universidade como instituição que está claramente sob ataque no contexto atual. Deixar que esta atribuição seja entendida como sendo exclusiva dos setores que desenvolvem a AE diretamente (Pró-reitoria e núcleos de apoio), enfraquece o suporte à permanência disponibilizado. Essa fragilidade aumenta as chances de evasão, que justificam os argumentos de desperdícios de recursos tão utilizados, recentemente, para atacar o ensino público de nível superior.

As indicações desse estudo revelaram pelo GAP global do questionário (-0,38) que os discentes não demonstram uma expressiva insatisfação. A dimensão da confiabilidade que reúne os aspectos relacionados aos objetivos institucionais obteve

um GAP muito próximo do global (- 0,41) estando a poucos pontos de alcançar o índice igual a zero, que compatibilizaria o que é esperado pelos estudantes e o que está sendo desenvolvido pelo Núcleo.

Sendo assim, mesmo apontando para a necessidade de aprimorar a intervenção desenvolvida os GAPs permitem afirmar que, mesmo diante das limitações estruturais existentes, o NAPP-FMB-UFBA desenvolve uma atuação que atende às expectativas de grande parte dos atendidos, podendo ser considerada de qualidade, percepção que confirmou o pressuposto desse estudo. A dimensão mais bem avaliada foi a segurança, que diz respeito ao que envolve aspectos relacionados à competência técnica dos funcionários e também à cordialidade no desempenho de suas funções. O desempenho mais insatisfatório foi atribuído aos elementos que evidenciam se os prestadores de serviço atuam com boa vontade e prontidão. Um dos fatores que podem ter contribuído para essa percepção está ligado à sobrecarga da equipe técnica que executa suas funções tentando sempre dar conta de uma demanda que supera sua capacidade de ação. Um dos elementos que obtiveram os índices mais insatisfatórios do questionário compõe essa dimensão e revela se o trabalho está disponível em emergências. Este fato reforçou a percepção de que a necessidade de estruturar a organização de plantões para esse tipo de atendimentos deve ser uma prioridade nas ações futuras da equipe.

Outro elemento que se mostrou como prioritário para efetivar as melhorias indicadas está relacionado ao local destinado ao seu funcionamento. Este foi o aspecto sobre o qual há o maior índice de insatisfação. Mesmo com a complexidade institucional para o encaminhamento dessa demanda, conforme já contextualizado, recomenda-se um esforço institucional e da categoria estudantil para que o Núcleo passe a funcionar com instalações físicas condizentes com suas necessidades específicas equalizadas com a proximidade aos locais frequentados pelos discentes, prevendo o mínimo de deslocamento para acessá-las. Além disso, foi indicada a importância de incorporar à equipe permanente profissional habilitado para desenvolver um apoio pedagógico mais contínuo. Identificou-se também que a designação atual do trabalho desenvolvido nessa instância, além de conviver com dualidades relacionadas à sigla, que possui outras atribuições dentro da universidade, não condiz com o cuidado integral que o Núcleo desenvolve. Recomenda-se, portanto, uma mudança do nome a ser adotado, visando evitar reducionismos e fortalecer o entendimento da intervenção, como parte da política de assistência estudantil, que

precisa ter seu entendimento como direito da categoria estudantil, reafirmado e reforçado na atualidade.

Outra necessidade evidenciada com esse estudo, consiste em sensibilizar todas as categorias, principalmente os docentes, para se aproximarem mais da intervenção desenvolvida, conhecendo melhor a compreensão ampliada de assistência estudantil que norteia as ações deste tipo de trabalho e possibilitando um reconhecimento da necessidade de que possam atuar, numa perspectiva de perceberem-se como agentes institucionais, corresponsáveis por subsidiar a permanência estudantil.

O esforço que esse trabalho reúne de divulgar o embasamento, o histórico de implementação e as características do desenvolvimento desse tipo de suporte, e o resultado de como o mesmo está sendo avaliado, pretende contribuir também nesta perspectiva para que, estando esta intervenção documentada, seja possível reconhecer a sua relevância para o sucesso da atividade fim da universidade, gerando uma valorização desse suporte. Com isso, pode-se mobilizar mesmo os que não são diretamente responsáveis por esse tipo de atuação a contribuírem para uma valorização do trabalho já realizado, fortalecendo o entendimento de que é muito importante subsidiar o surgimento dessa intervenção em outras unidades da UFBA. Agora, mais do que nunca, a universidade está sendo pressionada a racionalizar os custos e comprovar que os gastos públicos estão sendo bem utilizados. Nesse sentido, replicar esse tipo de suporte, fazendo com que o trabalho de apoio esteja mais próximo dos estudantes, possibilita o fortalecimento subjetivo, principalmente dos cotistas, contribuindo para evitar evasões e conseqüentemente desperdícios do investimento público agregado a uma vaga na universidade.

Pouco tem sido produzido para subsidiar o entendimento da assistência estudantil e seu embasamento como direito, sendo essa uma das dificuldades enfrentadas na estruturação desse estudo. Quando se trata de uma produção teórica sobre o trabalho dos Núcleos de Apoio voltados para os discentes, essa escassez é ainda maior. Diante disso, além das indicações elencadas anteriormente para melhorar a desenvolvura em nível interno, da faculdade onde se desenvolve, e de toda a universidade, no que diz respeito ao desenvolvimento da AE, é possível sugerir que as limitações desse estudo possam impulsionar novas pesquisas. A produção do conhecimento que possibilite análises teóricas e técnicas desse tipo de intervenção pode possibilitar um fortalecimento do trabalho existente, que precisa deixar de ser

visto, por parte da comunidade universitária, como uma abordagem assistencialista que visa “passar a mão na cabeça de estudante”, conforme expressão utilizada por um representante da categoria docente. Recomenda-se, portanto, a realização de outros estudos que, ao utilizarem-se do conhecimento científico, possibilitem o enfrentamento dessa visão distorcida. Investir nesse tipo de pesquisa pode ser determinante também para comprovar que estruturar uma boa rede de suporte à permanência material e simbólica dos discentes e uniformizar a compreensão de que possibilitar o acesso a uma assistência estudantil qualificada significa efetivar uma garantia do direito de todos os estudantes. Quanto mais consolidado for esse entendimento, mais será possível esclarecer para os representantes da gestão das universidades públicas que, após ser possibilitada a ampliação do acesso, priorizar investimentos para estruturar ações que possam potencializar as condições de permanência, evitando o aumento dos índices de evasão, é uma forma de diminuir os ataques que tais instituições vêm sofrendo.

Para combater o avanço de uma ideologia de privatização, que investe em enfraquecer o ensino superior público, é necessário provar que este espaço institucional consegue fazer uma boa gestão dos seus recursos e exercer sua atividade-fim com excelência. Possibilitar que principalmente os estudantes que ingressam pelas modalidades de cotas implementadas consigam permanecer e concluir seu curso, é uma forma de demonstrar que as universidades conseguem gerir bem seu orçamento, sem dar brechas para argumentos do discurso de privatização. Além disso, demonstra ênfase no compromisso social da formação de agentes, que podem transformar sua realidade pessoal, familiar, sócio-ocupacional e comunitária, possibilitando a construção de um mundo cada vez melhor.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUIAR, Sâmia Mustafa et al. Prevalência de sintomas de estresse nos estudantes de medicina. **J. bras. psiquiatr.**, Rio de Janeiro, v. 58, n. 1, p. 34-38, 2009.

ANDIFES - Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior. **Primeira pesquisa de perfil social, cultural e econômico dos estudantes das IFES**. Disponível em: <http://www.andifes.org.br/wp-content/uploads/2017/12/I-Perfil-dos-Graduandos-IFES.pdf>. Acesso em: 09 mar. 2016.

\_\_\_\_\_. **Perfil Socioeconômico e Cultural dos Estudantes de Graduação das Universidades Federais Brasileiras, 2004**. Disponível em: <http://www.andifes.org.br/wp-content/uploads/2017/12/II-Perfil-dos-Graduandos-IFES-Vr.pdf>. Acesso em: 16 jun. 2016.

\_\_\_\_\_. **Perfil Socioeconômico e Cultural dos Estudantes de Graduação das Universidades Federais Brasileiras, 2011**. Disponível em: [http://www.andifes.org.br/wpcontent/files\\_flutter/1377182836Relatorio\\_do\\_perfi\\_dos\\_estudantes\\_nas\\_universidades\\_federais.pdf](http://www.andifes.org.br/wpcontent/files_flutter/1377182836Relatorio_do_perfi_dos_estudantes_nas_universidades_federais.pdf). Acesso em: 16 ago. 2016.

\_\_\_\_\_. **Perfil Socioeconômico e Cultural dos Estudantes de Graduação das Universidades Federais Brasileiras, 2014**. Disponível em: [http://www.andifes.org.br/wp-content/uploads/2017/11/Pesquisa-de-Perfil-dos-Graduandos-das-IFES\\_2014.pdf](http://www.andifes.org.br/wp-content/uploads/2017/11/Pesquisa-de-Perfil-dos-Graduandos-das-IFES_2014.pdf). Acesso em: 13 set. 2018.

ARAÚJO, J. O. **O elo assistência e educação: análise assistência/desempenho no Programa Residência Universitária alagoana**. 2003. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2003.

ARAÚJO, Lucas. **Assistência a Estudantes na Universidade Pública: de qual permanência falamos?** 2018. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2018.

ASSIS, A. C. L de et al. As políticas de assistência estudantil: experiências comparadas em universidades públicas brasileiras. **Revista Gestão Universitária na América Latina – GUAL**, Florianópolis, 2013. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/gual/article/view/1983-4535.2013v6n4p125>. Acesso em: 09 set. 2018.

BALDASSIN, Sergio. Quem atende os estudantes de medicina no Brasil? In: BALDASSIN, Sergio (Coord.). **Atendimento psicológico aos estudantes de medicina: técnica e ética**. São Paulo: Edipro, 2012.

BARBOSA, A. S. J.; FREITAS, I. C. F. **Prevalência de transtornos mentais comuns e fatores associados em estudantes de Medicina da UFBA**. 2016. Monografia, (Bacharelado em Medicina) – Faculdade de Medicina da Bahia da Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2016.

BELLODI, Patrícia Lacerda. Como Tutores Cuidam do Estudante de Medicina: intervenções terapêuticas. In: BALDASSIN, Sergio (Coord.). **Atendimento psicológico aos estudantes de medicina: técnica e ética**. São Paulo: Edipro, 2012.

BERRY, Leonard L.; PARASURAMAN A.; ZEITHAML, Valarie A. Um Modelo Conceitual de Qualidade de Serviços e Suas Implicações para a Pesquisa no Futuro. **RAE Revista de Administração de Empresas**, v. 46, n. 4, p. 96 a 107. Out./dez. 2006. Disponível em: <https://rae.fgv.br/rae/vol46-num4-2006/modelo-conceitual-qualidade-servico-suas-implicacoes-para-pesquisa-no-futuro>. Acesso em: 06 dez. 2018.

BLEICHER, Taís; OLIVEIRA, Raquel Campos N. de. Políticas de Assistência estudantil em Saúde nos Institutos e Universidades Federais. **Psicol. Esc. Educ.** [online]. 2016, vol. 20, n. 3, p. 543-549. Disponível em: <https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-85572016000300543&script=sciabstract&tlng=pt>. Acesso em: 05 nov. 2019.

BRASIL. **Constituição da República da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompila.do.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompila.do.htm). Acesso em: 08 set. 2018.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 4.024, de 20 de dezembro de 1961**. Fixa as Diretrizes e Bases da Educação. Disponível em: <https://presrepublica.jusbrasil.com.br/legislacao/108164/lei-de-diretrizes-e-base-de-1961-lei-4024-61>. Acesso em: 08 dez. 2018.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996**. Fixa as Diretrizes e Bases da Educação. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9394.htm). Acesso em: 08 dez. 2018.

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 6.096, de 24 de abril de 2007**. Institui o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais – REUNI. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2007/decreto/d6096.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/decreto/d6096.htm). Acesso em: 23 mar. 2018.

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010**. Institui o Plano Nacional de Assistência Estudantil e dá outras providências. Casa Civil. Brasília: julho de 2010. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_3/ato2007-010/2010/decreto/d7234.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_3/ato2007-010/2010/decreto/d7234.htm). Acesso em: 13 ago. 2015.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 12.711, de 29 de agosto 2012**. Dispõe Sobre o Ingresso nas Universidades Federais e nas Instituições Federais de Ensino Técnico de Nível Médio e dá Outras Providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br>. Acesso em: 07 dez. 2015.

\_\_\_\_\_. Câmara de Educação Superior do Conselho Nacional de Educação. **Diretrizes Curriculares do Curso de Graduação em Medicina**. Resolução nº 3. D.O.U de 20/06/2014, Seção 1, p. 8-11. Brasília, 2014.

\_\_\_\_\_. Ministério da Educação. **Portaria Normativa nº 39, de 12 de dezembro de 2007**. Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES, 2007. Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/portaria\\_pnaes.pdf](http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/portaria_pnaes.pdf). Acesso em: 10 dez. 2015.

COUTINHO, Fernando Cesar C. **Avaliação da qualidade dos serviços de uma instituição do ensino superior**. 2007. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2007. Disponível em: [http://moodle.fgv.br/Uploads/GQPPEAD\\_T0007\\_0512/E97\\_Avaliacao\\_da\\_Qualidade\\_dos\\_Servicos\\_de\\_Uma\\_Instituicao\\_de\\_Ensino\\_Superior.pdf](http://moodle.fgv.br/Uploads/GQPPEAD_T0007_0512/E97_Avaliacao_da_Qualidade_dos_Servicos_de_Uma_Instituicao_de_Ensino_Superior.pdf). Acesso em: 22 mar. 2019.

CÊPEDA, Vera Alves. **II Pesquisa Nacional do Perfil das Instituições Federais de Ensino Superior para a Assistência estudantil - um mapeamento de capacidade e instrumentos**. Resultado da coleta 2016. São Carlos: ideias, intelectuais e instituições. FONAPRACE; ANDIFES, 2018. Disponível em: [http://www.proae.ufu.br/sites/proae.ufu.br/files/media/arquivo/relatorio\\_final\\_pesquisa\\_perfil\\_institucional\\_fonaprace\\_col\\_eta2016.pdf](http://www.proae.ufu.br/sites/proae.ufu.br/files/media/arquivo/relatorio_final_pesquisa_perfil_institucional_fonaprace_col_eta2016.pdf). Acesso em: 12 jan. 2020.

COSTA, Simone Gomes. **A equidade na educação superior: uma análise das políticas de assistência estudantil**. 2010. Dissertação (Mestrado em Sociologia) – Programa de Pós-graduação em Sociologia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2010.

COULON, Alain. **A condição de estudante: a entrada na vida universitária**. Salvador: EDUFBA, 2008.

CUNHA, Eudes Oliveira. **Implementação da Política de Permanência dos estudantes na Universidade Federal da Bahia**. 2017. Tese (Doutorado em Educação) – Programa de Pós-Graduação em Educação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2017.

DIAS, Luiza. [Correspondência]. Destinatário: NAPP-FMB-UFBA. Salvador, 06 fev. 2014. E-mail. **Reunião dia 10 de fevereiro no ISC**.

DOMINGUES, R. de M. **O Núcleo de Apoio ao Estudante da Universidade Federal de Santa Maria como espaço de inclusão no ensino superior**. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/pontodevista/article/view/16607/18672>. Acesso em: 17 ago. 2018.

DUTRA, Natália Gomes dos Reis; SANTOS, Maria de Fátima de Souza. **Assistência estudantil sob múltiplos olhares: a disputa de concepções**. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ensaio/v25n94/1809-4465-ensaio-25-94-0148.pdf>. Acesso em: 26 ago. 2018.

FERREIRA, R. A. et al. O estudante de medicina da Universidade Federal de Minas Gerais: perfil e tendências. **Revista da Associação Médica Brasileira**. São Paulo, v.46, n.3, p. 224-231, jul./set. 2000.

FILHO, Penildon Silva. A democratização da universidade brasileira por meio das cotas. **Rev. Práxis Educacional**, Vitória da Conquista, v. 10, n. 16, p. 199-219, 2014.

FIOROTTI, Karoline Pedroti et al. Perfil do aluno de medicina da Universidade Federal do Espírito Santo, 2007. **Revista Brasileira de Educação Médica**, v. 34: p. 355–362, 2010.

FONAPRACE, Fórum Nacional de Pró-Reitores de Assuntos Comunitários e Estudantis. **Revista FONAPRACE: 20 anos**. Brasília, DF, 2008.

\_\_\_\_\_. **Revista Comemorativa 25 anos**: histórias, memórias e múltiplos olhares. UFU: PROEX, 2012. Disponível em: [http://www.assistenciaestudantil.cefetmg.br/galerias/arquivos\\_download/Revista\\_Fonaprace\\_25\\_Anos.pdf](http://www.assistenciaestudantil.cefetmg.br/galerias/arquivos_download/Revista_Fonaprace_25_Anos.pdf). Acesso em: 18 ago. 2018.

FORMIGLI et al. **Projeto Político-Pedagógico do Curso de Graduação em Medicina da FMB/UFBA**. Disponível em: <http://www.fameb.ufba.br>. Acesso em: 03 jun. 2015.

FOTO J.R.S., GOIHMAN S. Perfil socioeconômico e cultural do estudante de medicina das Instituições Federais de Ensino Superior. **Revista Brasileira de Educação Médica**, 22, supl (1): 66, 1998.

FREITAS, I. C. F. **Estresse e qualidade de vida em estudantes de medicina do internato**. 2011. Tese (Doutorado em Medicina) – Faculdade de Medicina da Bahia, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2011.

GONÇALVES, Geila Kullmann; POZOBON, Luciene. Atendimento psicológico a estudantes universitários: relato de experiência no Ânima - Núcleo de Apoio ao Estudante da Universidade Federal de Santa Maria. In: POZOBON, Luciane Leoratto et al (Org.). **Apoio estudantil**: reflexões sobre o ingresso e a permanência no ensino superior. Santa Maria: Ed. da UFSM, 2008.

GONÇALVES, M. B. & BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. (2009). Considerações sobre o ensino médico no Brasil: consequências afetivo-emocionais nos estudantes. **Revista Brasileira de Educação Médica**, 33, 493-504, 2009.

JANNUZZI, Paulo de Martino. Avaliação de Programas Sociais: conceitos e referências de quem a realiza. **Est. Aval. Educ.**, São Paulo, v. 25, n. 58, p. 22-42, maio/ago. 2014. Disponível em: <http://publicacoes.fcc.org.br/ojs/index.php/eae/article/view/2916>. Acesso em: 14 dez. 2018.

KOWALSKI, Aline Viero. **Os (des)caminhos da política de assistência estudantil e o desafio na garantia de direitos**. 2012. Tese (Doutorado em Serviço Social) – Programa de Pós-graduação em Serviço Social, Pontifícia Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2012.

KRAFT, D. P. One hundred years of college mental health. **Journal of American College**. v. 59, n. 6, p. 477-481, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/07448481.2011.569964>. Acesso em: 22 out. 2017.

LA VILLE Christian; DIONNE, Jean. **A construção do saber – manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2007. 340 p.

LEITE, J.L. Política de assistência estudantil: direito da carência ou carência dos direitos? **SER Social**, v. 14, n. 31, p. 453-72, jul./dez. 2012.



LIMA, W. A. S. L.; DAVEL, E. **Implementação de políticas Públicas de assistência estudantil: estratégias organizacionais na perspectiva de efetividade**. Disponível em: <https://www.metodista.br/revistas/revistas-ims/index.php/OC/article/viewFile/7470/pdf>. Acesso em: 02 dez. 2018.

\_\_\_\_\_. Política de assistência estudantil: entre o direito e o favor. **Universidade e sociedade**, v. 27, n.41, p. 165-73, 2008.

MAYORGA, C.; SOUZA, L. M de. **Ação afirmativa na universidade: a permanência em foco**. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpp/v12n24/v12n24a06.pdf>. Acesso em: 19 jan. 2019.

MILAN, L. R. O suicídio entre estudantes de medicina: é possível prevenir? BALDASSIN, Sergio (Coord.). **Atendimento psicológico aos estudantes de medicina: Técnica e ética**. São Paulo: Edipro, 2012. p. 111-16.

MIRANDA, Paulo Sérgio Carneiro et al. Perfil socioeconômico e procedência educacional do estudante de Medicina da Universidade Federal de Minas Gerais. **Revista Médica de Minas Gerais**, Belo Horizonte, v. 12, n.01, p. 20-23, 2002.

MUNANGA, Kabengele. Considerações sobre as políticas de ação afirmativa no ensino superior. PACHECO, J. Q.; SILVA, M. N da. (Org.) **O negro na Universidade**. Brasília: Fundação Cultural Palmares, 2006. p. 7-20. Disponível em <http://flacso.redelivre.org.br/files/2012/07/549.pdf#page=16>. Acesso em: 27 mar. 2019.

NAPP-FMB-UFBA – Núcleo de Apoio Psicopedagógico da Faculdade de Medicina da Universidade Federal da Bahia. **Relatório anual 2012**.

\_\_\_\_\_. **Relatório anual 2015**.

\_\_\_\_\_. **Relatório anual 2017**.

\_\_\_\_\_. **Relatório anual 2018**.

\_\_\_\_\_. **Documento de Referência**. 2012

\_\_\_\_\_. **Regimento Interno**. 2016

NASIE – Núcleo de Atenção à Saúde do Estudante. **Relatório 2014-2015**. Disponível em: [https://proae.ufba.br/sites/proae.ufba.br/files/relatorio\\_nasie\\_2014-2015.pdf](https://proae.ufba.br/sites/proae.ufba.br/files/relatorio_nasie_2014-2015.pdf). Acesso em: 19 dez. 2019.

NARDELLI, Giovanna Gaudenci et al. Perfil dos Alunos Ingressantes dos cursos da Área da Saúde de uma Universidade Federal. **REAS** [Internet]. 2013; 2(1):3-12. Disponível em: <file:///C:/Users/nappfmb/Downloads/405-1955-1-PB.pdf>. Acesso em: 06 jan. 2016.

NASCIMENTO, C.M. **Assistência estudantil e contrarreforma universitária nos anos 2000**. 2013. 157 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2013.

\_\_\_\_\_. A assistência estudantil consentida: na contrarreforma universitária dos

anos 2000. **Universidade e sociedade**, v. 23, n.53, p. 83-103, 2014.

\_\_\_\_\_. Elementos conceituais para pensar a assistência estudantil na Atualidade. In: FÓRUM NACIONAL DE PRÓ-REITORES DE ASSUNTOS COMUNITÁRIOS E ESTUDANTIS- Fonaprace. **Revista Comemorativa 25 anos: histórias, memórias e múltiplos olhares**. UFU: PROEX, 2012. p. 147-57.

OLIVEIRA, S. S de. **Afiliação Universitária: Trajetórias de estudantes cotistas e não cotistas em cursos de alto prestígio social da Universidade Federal da Bahia**. 2018. Dissertação (Mestrado em Educação) – Programa de Pós-Graduação em Educação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2018. Disponível em: <<https://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/25234>>. Acesso em: 22 nov. 2018.

PET – Programa de Educação para o Trabalho. **Projeto de avaliação interativa do curso de graduação da Faculdade de Medicina da Bahia: relatório referente ao semestre 2018.1**. Salvador: PET, 2018. 194 p. Disponível em: [https://drive.google.com/file/d/0B2v\\_49rhA2lma3A5TFhNcU4wMDBaLWNWbIRJTXB6cWJMaTd3/view](https://drive.google.com/file/d/0B2v_49rhA2lma3A5TFhNcU4wMDBaLWNWbIRJTXB6cWJMaTd3/view). Acesso em: 16 set. 2018.

POZOBON, Luciane, et al (Org.). **Apoio estudantil: reflexões sobre ingresso e permanência no ensino superior**. Santa Maria: Editora UFSM, 2008.

\_\_\_\_\_. **Projeto de avaliação interativa do curso de graduação da Faculdade de Medicina da Bahia: relatório referente ao semestre 2018.2**. Salvador: PET, 2019. 213 p. Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/1tSkPdUI1uLSCpmjh1mrHjSmvWC-yq6V8/view>. Acesso em: 20 mar. 2019.

QUEM são os alunos da Faculdade de Medicina da UFMG? Saúde Informa. **Boletim Informativo da Faculdade de Medicina da UFMG**, Belo Horizonte, nº 28, ano IV, maio/2013. Disponível em <<http://www.medicina.ufmg.br/noticias/?cat=39&paged=2>> Acesso em: 07 nov. 2015.

QUEIROZ, Delcele Mascarenhas; SANTOS, Jocélio Teles dos. Vestibular com cotas: análise em uma instituição pública federal. **Revista USP**, São Paulo, n. 68, p. 58-75, dez. 2005/fev.2006b.

RIGHI, Angela Weber. **Avaliação da qualidade em serviços públicos de saúde – o caso da estratégia saúde da família**. 2009. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) Universidade Federal de Santa Maria, Santa Catarina. Disponível em: <https://repositorio.ufsm.br/handle/1/8109>. Acesso em: 09 mai. 2019.

RUA, Maria das Graças. **A avaliação no ciclo de Gestão Pública**. 2000. Disponível em: <[http://www.seguranca.mt.gov.br/UserFiles/File/SUPF/aval\\_cic\\_gest\\_publ.pdf](http://www.seguranca.mt.gov.br/UserFiles/File/SUPF/aval_cic_gest_publ.pdf)> Acesso em: 22 dez. 2018.

SANTOS, A. T. A.; GROSSEMAN, S.; COSTA, E. F. C.; ANDRADE, T. M. Burnout syndrome among internship medical students. **Med.Educ.**, n. 45, p. 1146, 2011.

SANTOS, D. B. R. **Para além das cotas: a permanência de estudantes negros no ensino superior como política de ação afirmativa**. 2009. Dissertação (Mestrado em Educação) – Programa de Pós-Graduação em Educação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2009.

SCHEFFER, M. et al. **Demografia Médica no Brasil 2018**. São Paulo: FMUSP, CFM, CREMESP, p. 286, 2018. ISBN: 978-85-87077-55-4.

SENADO FEDERAL. **Projeto prevê assistência psiquiátrica e psicológica para estudantes de medicina**. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2017/11/30/projeto-preve-assistencia-psiquiatrica-e-psicologica-para-estudantes-de-medicina>. Acesso em: 09 dez. 2017.

SILVEIRA, M. M. **A assistência estudantil no ensino superior: uma análise sobre as políticas de permanência das universidades brasileiras**. 2012. Dissertação (Mestrado em Política Social) – Universidade Católica de Pelotas, Pelotas, 2012.

SIMÕES, Armando Amorim. **Avaliação de Programas e Políticas Públicas**. Brasília: ENAP, 2015. Disponível em: <http://www.cdsc.ufcg.edu.br/cdsc/publicacoes/category/38-disciplinas-ze-maria.html?download=281>>. Acesso em: 27 dez. 2018.

TAVARES, Marcelo et al. Apoio psicológico e social a estudantes nas universidades brasileiras. In: POZOBON, Luciane Leoratto et al (Org.). **Apoio estudantil: reflexões sobre o ingresso e a permanência no ensino superior**. Santa Maria: ed. da UFSM, 2008.

TEMPSKI, Patricia Zen. **Qualidade de Vida e Resiliência do Estudante de Medicina e da Escola Médica: Projeto VERAS – Vida do Estudante e Residente da Área da Saúde**. 2018. Tese (Livre Docência em Educação na Saúde) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2018. Disponível em: [https://www.fm.usp.br/cedem/conteudo/publicacoes/Qualidade\\_de\\_Vida\\_e\\_Resiliencia\\_do\\_Estudante\\_de\\_Medicina\\_e\\_da\\_Escola\\_Medica-compressed.pdf](https://www.fm.usp.br/cedem/conteudo/publicacoes/Qualidade_de_Vida_e_Resiliencia_do_Estudante_de_Medicina_e_da_Escola_Medica-compressed.pdf). Acesso em: 27 fev. 2020.

UFBA – Universidade Federal da Bahia. **Minuta da Política de Assistência Estudantil para a Graduação**. Disponível em: [https://proae.ufba.br/sites/proae.ufba.br/files/alteracoes\\_no\\_texto\\_da\\_minuta.pdf](https://proae.ufba.br/sites/proae.ufba.br/files/alteracoes_no_texto_da_minuta.pdf)>. Acesso em: 03 nov. 2016.

\_\_\_\_\_. **Minuta política de ações afirmativas**. Disponível em: [https://proae.ufba.br/sites/proae.ufba.br/files/anexo\\_i\\_minuta\\_politica\\_de\\_acoes\\_afirmativas\\_ufba\\_0.pdf](https://proae.ufba.br/sites/proae.ufba.br/files/anexo_i_minuta_politica_de_acoes_afirmativas_ufba_0.pdf)>. Acesso em: 17 out. 2018.

\_\_\_\_\_. **Acolhimento de mal-estar da comunidade universitária é debatido com intensa participação do público**. Disponível em: [https://ufba.br/ufba\\_em\\_pauta/acolhimento-de-mal-estar-da-comunidade-universitaria-%C3%A9-debatido-com-intensa](https://ufba.br/ufba_em_pauta/acolhimento-de-mal-estar-da-comunidade-universitaria-%C3%A9-debatido-com-intensa). Acesso em: 27 mar. 2020.

\_\_\_\_\_. **Programa de saúde mental oferece escuta acessível a toda a comunidade**. Disponível em: [https://ufba.br/ufba\\_em\\_pauta/programa-de-saude-mental-oferece-escuta-acessivel-toda-comunidade](https://ufba.br/ufba_em_pauta/programa-de-saude-mental-oferece-escuta-acessivel-toda-comunidade). Acesso em: 29 mar. 2020.

\_\_\_\_\_. **Estatuto e regimento Geral**. 2010. Disponível em: [https://ufba.br/sites/portal.ufba.br/files/Estatuto\\_Regimento\\_UFBA\\_0.pdf](https://ufba.br/sites/portal.ufba.br/files/Estatuto_Regimento_UFBA_0.pdf). Acesso em: 17 nov. 2019.

\_\_\_\_\_. **Regimento da Reitoria.** 2013. Disponível em: [https://ufba.br/sites/portal.ufba.br/files/Regimento\\_Reitoria\\_web.pdf](https://ufba.br/sites/portal.ufba.br/files/Regimento_Reitoria_web.pdf). Acesso em: 17 nov. 2019.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** Porto Alegre: Bookman, 2010.

## APÊNDICE A – ROTEIRO DE OBSERVAÇÃO PARTICIPANTE

**OBJETIVO ESPECÍFICO 2:** Caracterizar a intervenção institucional do trabalho realizado;

ANO:

### 1. **Situações Observadas:**

- a) Desenvolvimento de ações relacionadas à assistência;
- b) Quantos acolhimentos foram realizados;
- c) Quantos atendimentos;
- d) Número de intervenções por oferta programada (exposições sobre o trabalho);
- e) Projetos desenvolvidos, número de pessoas envolvidas e tipo de vínculo;
- f) Houve alteração na equipe técnica? Com qual tipo de vinculação?;
- g) Reuniões de equipe realizadas;
- h) Quantas participações em reuniões administrativas (Colegiado, Congregação);
- i) Percepções institucionais sobre o trabalho do NAPP, expostas nesses espaços;
- j) Principais dificuldades estruturais enfrentadas;

### 2. **Relações externas**

3. Participações em congressos
4. Organização de debate
5. Nível de diálogo (interseccionalidade) com outras instâncias da UFBA
6. Aproximação com a PROAE
7. Entraves institucionais enfrentados

## APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO SERVQUAL

Você está sendo convidado a participar da pesquisa que compõe a dissertação do Mestrado Profissional em Administração – MPA, realizado no Núcleo de Pós Graduação da Faculdade de Administração (NPGA), Universidade Federal da Bahia, intitulada "A Permanência Universitária em Discussão: Estudo sobre a Eficácia do Núcleo de Apoio Psicopedagógico da Faculdade de Medicina (2012-2019)". A mesma está sendo realizada pela servidora Luciana Santos Arruda, e tem como objetivo avaliar a eficácia do NAPP, evidenciando aspectos que precisam ser aprimorados na intervenção desenvolvida. Sua colaboração neste estudo é muito importante, mas a decisão de participar deve ser sua. Para tanto, leia atentamente as informações abaixo e não se apresse em decidir. Se você não concordar em participar ou quiser desistir, em qualquer momento, isso não lhe causará nenhum prejuízo. Para participar, basta assinalar que concorda com os termos dessa declaração. Em caso de alguma dúvida, pode esclarecê-la com a equipe desse Núcleo, pelo [nappfmb@ufba.br](mailto:nappfmb@ufba.br). Para participar da pesquisa você terá que responder a esse questionário integralmente. A não participação não afetará em nenhum aspecto seu atendimento no NAPP-FMB. Você não precisa se identificar, fato que garante a confidencialidade aos participantes. O benefício esperado com a pesquisa será a possibilidade de investir nas melhorias necessárias para aprimorar esse serviço. Se, diante dessas explicações, você acha que está suficientemente informado (a) a respeito da pesquisa que será realizada e concorda, de livre e espontânea vontade, em participar, como colaborador, acesse o questionário e responda o primeiro item, para continuar.

\*Obrigatório

1. Diante das explicações você acha que está suficientemente informado (a) a respeito da pesquisa que será realizada e concorda de livre e espontânea vontade em participar, como colaborador? \*

SIM

NÃO

## PERFIL DO (A) INFORMANTE

## 2. Gênero \*

Mulher

Homem

Trans.

Pessoa não binária

Outros

## 3. Idade \*

## 4. Raça-Cor:

Marcar apenas um oval.

Pardo

Branco

Preto

Indígena

## 5. Semestre de ingresso \*

## 6. Semestre atual \*

Marque todas que se aplicam.

Primeiro

Segundo

Terceiro

Quarto

Quinto

Sexto

Internato

Desemestralizado

Formado

## 7. Sistema de ingresso \*.

Vestibular

SISU

Bacharelado Interdisciplinar - BI

Vagas reservadas

Transferência Ex-Officio

8. Modalidade \*

Ampla concorrência

Cotista

9. Tipo de cotas (se for o caso)

Marque todas que se aplicam.

Cotas de renda

Cotas étnico-raciais

Cotas para pessoa com deficiência

10. Cidade de Origem \*

Salvador

Região Metropolitana

Interior da Bahia

Outro estado

11. Vínculo com o NAPP-FMB:

Em atendimento

Atendimento encerrado

12. Atualmente é: \*

Estudante

Graduado

13. Chegou ao NAPP-FMB por: \*

Demanda espontânea

Encaminhamento de professor (a)

Encaminhamento do Colegiado

Recomendação de Colega



Outros

14. É ou foi acompanhado por: \*

Marque todas que se aplicam.

Membro da equipe permanente

Profissional da atividade de extensão

Professores Colaboradores (Marco Rêgo, Eleonora Guimarães, André Peixinho)

Outros colaboradores (Sandra Dantas, Rita Franco, psicólogos em consultório particular)

15. Local em que é ou foi acompanhado:

Instalações do Núcleo (sala 15 e 16) ou outros espaços adaptados da FMB

Consultório externo encaminhado pelo NAPP-FMB

Consultório externo pelo plano de saúde ou particular

16. Tipos de atendimentos que vivencia ou já vivenciou, após o acolhimento: \*

Marque todas que se aplicam.

Orientação pedagógica

Orientação social

Psicoterapia

17. Duração do atendimento pelo NAPP-FMB: \*

Apenas uma vez

Por até um semestre

Entre 2 e 4 semestres

Por mais de 4 semestres

Nos itens abaixo (18 a 39), responda, com base nas suas expectativas, sobre como deve ser um serviço de apoio psicológico, pedagógico e social, que desenvolva um trabalho de excelente qualidade.

Utilize a seguinte escala para cada afirmação a seguir:

1 Discordo totalmente

2 Discordo parcialmente

3 Discordo

4 Nem concordo, nem discordo

5 Concordo

6 Concordo parcialmente

7 Concordo totalmente

18. Deve oferecer instalações adequadas, que garantam minha privacidade. \*

19. Precisa estar situado em local de fácil acesso pelos estudantes. \*

20. Os servidores devem estar vestidos adequadamente. \*

21. Precisa desenvolver materiais de divulgação (folder, informações em sites, palestras) que sejam claros e disponíveis. \*

22. Deve auxiliar na identificação de estratégias resolutivas, diante de situações vinculadas à instância pedagógica. \*

23. Deve auxiliar na identificação de estratégias resolutivas, diante de situações vinculadas à instância psicológica. \*

24. Deve auxiliar na identificação de estratégias resolutivas, diante de situações vinculadas às instâncias social e econômica. \*

25. Deve contribuir na promoção de melhorias em aspectos da Saúde Mental do discente.

26. Deve contribuir para prevenção de agravos durante o curso. \*

27. Deve subsidiar a permanência qualificada na graduação. \*

28. Deve contribuir para minimizar a retenção ou evasão dos discentes. \*

29. Deve possibilitar um atendimento receptivo com escuta qualificada. \*

30. Um curto período de tempo deve transcorrer entre envio de solicitação e o primeiro agendamento. \*

31. Deve existir agilidade entre o acolhimento e o acesso ao tipo de atendimento para o qual é encaminhado. \*

32. Deve estar disponível em situações inesperadas e de emergência. \*

33. Deve dispor de uma equipe com postura cordial e acolhedora. \*

34. Deve contar com uma equipe tecnicamente qualificada. \*

35. Deve preservar rigorosamente a dimensão do sigilo. \*

36. Deve estabelecer uma relação de comunicação qualificada e de confiança com os estudantes. \*

37. Deve funcionar em horário compatível com a rotina estudantil. \*

38. Deve considerar as especificidades da área de graduação em que está inserido nas propostas de intervenção. \*

39. Deve ser capaz de adequar a dinâmica de funcionamento, considerando aspectos das individualidades dos discentes. \*

Nos seguintes itens de (40 a 61) avalie, com base na percepção de sua experiência, em que nível as dimensões do trabalho realizado pelo Núcleo de Apoio Psicopedagógico, da Faculdade de Medicina NAPP - FMB, vêm sendo desenvolvidas. Utilize a seguinte escala para cada afirmação a seguir:

1 Insatisfatório

2 Fracos

3 Medíocres

4 Satisfatório

5 Bons

6 Muito bom

7 Excelente

40. Oferece instalações adequadas, que garantem minha privacidade. \*

41. Está situado em local de fácil acesso pelos estudantes. \*

42. Os servidores trabalham vestidos adequadamente. \*

43. Os materiais de divulgação desenvolvidos (Folder, palestras, informações no site da FMB, Mural Digital) são claros e disponíveis.

44. Auxilia na identificação de estratégias resolutivas, diante de situações vinculadas à instância pedagógica. \*

45. Auxilia na identificação de estratégias resolutivas, diante de situações vinculadas à instância psicológica. \*

46. Auxilia na identificação de estratégias resolutivas, diante de situações vinculadas às Instâncias social e econômica. \*

47. Contribui na promoção de melhorias em aspectos da minha Saúde Mental. \*

48. Proporciona a prevenção de agravos durante o curso. \*

49. Subsidia minha permanência qualificada na graduação. \*

50. Contribui para minimizar a retenção ou evasão dos discentes. \*

51. Possibilita um atendimento receptivo com escuta qualificada. \*

52. O tempo que transcorreu entre o envio de solicitação e o primeiro agendamento.\*

53. Existiu agilidade entre o acolhimento e o acesso ao tipo de atendimento para o qual fui encaminhado. \*

54. Está disponível em situações inesperadas e de emergência. \*

55. Dispõe de uma equipe com postura cordial e acolhedora. \*

56. Conta com uma equipe tecnicamente qualificada. \*

57. Preserva rigorosamente a dimensão do sigilo. \*

58. Estabelece uma relação de comunicação qualificada e de confiança com os estudantes. \*

59. Funciona em horário compatível com a rotina estudantil. \*

60. Considera as especificidades da graduação Médica nas propostas de intervenção.\*

61. É capaz de adequar sua dinâmica de funcionamento, considerando aspectos das individualidades dos discentes. \*

62. Resuma, em no máximo 03 palavras, os aspectos positivos de ter sido ou estar sendo atendido no NAPP-FMB. \*

63. Resuma, em no máximo 03 palavras, os aspectos negativos de ter sido ou estar sendo atendido no NAPP-FMB. \*

64. Você já indicou o atendimento do NAPP-FMB para seus colegas? \*

Nunca

Apenas uma vez

Várias vezes

65. Você indicaria o atendimento do NAPP-FMB para seus colegas? \*

Nunca

Talvez

Com certeza

66. Caso deseje, utilize esse espaço para registrar observações a respeito da dinâmica desta pesquisa ou do funcionamento do NAPP-FMB.

## APÊNDICE C- ROTEIRO ENTREVISTA TIPO 01

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:** Analisar a relação do NAPP-FMB com a política de assistência estudantil na UFBA; caracterizar a intervenção institucional do trabalho realizado;

**PROPÓSITO DA ENTREVISTA:** Levantamento de informações detalhadas sobre as primeiras ações de assistência ao discente promovidas na FMB, contexto de formalização do NAPP e relação com o setor responsável pelo apoio estudantil da UFBA.

**ENTREVISTADOS:** Professores que contribuíram com o surgimento da proposta e formalização do NAPP.

Identificação profissional:

- Como foi para você acompanhar o surgimento das primeiras iniciativas de apoio ao estudante na FMB?
- De que forma você atuou nas ações que antecederam o NAPP?
- Nesse primeiro momento, houve um diálogo com o setor responsável pelas ações de assistência ao estudante?
- Quais aspectos positivos e negativos consegue destacar no desenvolvimento do trabalho realizado, nesses sete anos de formalização do NAPP-FMB?
- Na sua opinião o modelo de suporte à permanência desenvolvido pelo NAPP-FMB consegue estar alinhado com as demais ações desenvolvidas pela UFBA?
- O trabalho desenvolvido pelo NAPP-FMB, atualmente, atende às expectativas do momento da sua concepção?
- Em quais aspectos essa intervenção precisa ser aprimorada?

## APÊNDICE D – ROTEIRO ENTREVISTA TIPO 02

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:** Analisar a relação do NAPP-FMB com a política de assistência estudantil na UFBA; caracterizar a intervenção institucional do trabalho realizado;

**PROPÓSITO DA ENTREVISTA:** Levantamento de informações detalhadas sobre os procedimentos a nível de gestão para formalizar e manter o funcionamento de um NAPP

**ENTREVISTADOS:** Diretora da FMB quando o NAPP foi formalizado e diretor atual.

Identificação Profissional:

- Quais os procedimentos foram necessários para formalização do NAPP-FMB? Favor apontar as principais dificuldades desse momento.
- Poderia indicar os procedimentos de gestão que viabilizaram o início do funcionamento das atividades?
- Em nível orçamentário, qual o custo para manutenção de um trabalho como esse?
- Quais mudanças foram percebidas, após o início de desenvolvimento das ações do NAPP?
- Qual a visão que a universidade explicita sobre a iniciativa do NAPP-FMB?



## APÊNDICE E – ROTEIRO ENTREVISTA TIPO 03

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:** Analisar a relação do NAPP-FMB com a política de assistência estudantil na UFBA; caracterizar a intervenção institucional do trabalho realizado; demonstrar que esse é um modelo de atenção que pode ser replicado para outros cursos;

**PROPÓSITO DA ENTREVISTA:** Levantamento de informações detalhadas sobre a complexidade das ações do Núcleo, procedimentos organizacionais e desafios atuais do trabalho.

**ENTREVISTADOS:** Membros da equipe permanente do NAPP.

Identificação profissional:

- Quais as principais linhas de atuação desenvolvidas?
- De que forma observam o crescimento diário da demanda por atendimentos no Núcleo?
- Consideram que o trabalho desenvolvido atende aos objetivos estabelecidos? Pode ser considerado eficaz? Descrevam exemplos que corroborem suas respostas.
- Poderiam descrever as principais dificuldades enfrentadas? Quais as estratégias diárias para lidar com as mesmas?
- Consideram que a intervenção de suporte à permanência sistematizada consegue dialogar bem com outros setores internos e externos a FMB? De que maneira isso ocorreu nos últimos anos?
- Baseadas nas vivências profissionais, como classificam a relação existente entre o NAPP e a PROAE, atualmente?
- Quais aspectos potencializam e limitam o trabalho que vem sendo realizado?
- De que forma percebem os efeitos desses sete anos de existência formal do Núcleo?
- Quais os desafios institucionais do Núcleo, nesse momento?
- Como veem a possibilidade de implementação desse tipo de trabalho em outras unidades da UFBA? De que forma isso poderia ser viabilizado?
- Gostariam de registrar alguma observação que não foi solicitada?

## APÊNDICE F – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Eu, \_\_\_\_\_, portador do documento de identidade no. \_\_\_\_\_ e CPF no. \_\_\_\_\_, declaro que, após ter sido informado acerca dos objetivos, procedimentos, riscos e benefícios da pesquisa, que compõe a dissertação do Mestrado Profissional em Administração-MPA, realizado no Núcleo de Pós Graduação da Faculdade de Administração-NPGA, Universidade Federal da Bahia, intitulada "*A Permanência Universitária em Discussão: Estudo sobre a Eficácia do Núcleo de Apoio Psicopedagógico da Faculdade de Medicina (2012-2019)*". A mesma está sendo realizada pela servidora Luciana Santos Arruda, e tem como objetivo avaliar a eficácia do NAPP, evidenciando aspectos que precisam ser aprimorados na intervenção desenvolvida.

♦ A participação nesta pesquisa não representa nenhum tipo de risco ou possibilidade de dano físico, moral ou financeiro.

♦ Considerando as especificidades desse estudo, não é possível garantir o sigilo quanto à identidade dos entrevistados, mesmos que seus nomes não sejam citados. Sendo assim, a pesquisadora se compromete em enviar versões prévias para possíveis ajustes das declarações a serem inseridas na dissertação.

♦ Como procedimentos de coleta de dados foram aplicados questionários com estudantes atendidos para medir a satisfação com o trabalho desenvolvido pelo NAPP. Realizadas entrevistas semiestruturadas com alguns agentes institucionais envolvidos com essa intervenção. A entrevista será gravada em áudio. Além disso, foi realizada observação participante.

♦ O participante tem o direito de se recusar a responder a qualquer pergunta da entrevista, sem que isso lhe traga qualquer prejuízo.

♦ Os dados serão utilizados exclusivamente para fins científicos, podendo ser apresentados em congressos, palestras, aulas, artigos, livros e outras publicações e atividades acadêmicas.

♦ Todos os dados obtidos serão armazenados pelo período de cinco anos após a conclusão da pesquisa.

♦ O participante terá pleno acesso aos produtos desta pesquisa, tais como artigos e a dissertação, e será informado sobre a data e local da defesa, bem como sobre local de sua publicação.

Considerando-me plenamente esclarecido sobre a presente pesquisa e concordando em participar da mesma, assino abaixo este termo.

Assinatura do participante: \_\_\_\_\_

Assinaturas dos pesquisadores responsáveis:

\_\_\_\_\_  
Luciana Santos Arruda  
João Martins Tude

Salvador, \_\_\_\_\_.

ANEXO A- FLUXOGRAMA DO TRABALHO

