UNIVERSIDADE / FACULDADE UNIVERSO
CURSO DE PSICOLOGIA

PSICOLOGIA INSTITUCIONAL NO ENSINO SUPERIOR:
acolhimento, saúde mental, acessibilidade e apoio psicopedagógico no NAAP

Integrantes:
Ana Carolina Oliveira Queiroz
Maria Laura Barros Almenara Campanate
Ludmila Emanuelle de Almeida Severino
Renata Mariano Arisio de Carvalho
Disciplina: Psicologia Institucional

Professor: Dr. Francesco Napoli

Belo Horizonte – MG
2026

PSICOLOGIA INSTITUCIONAL NO ENSINO SUPERIOR: ACOLHIMENTO, SAÚDE MENTAL, ACESSIBILIDADE E APOIO PSICOPEDAGÓGICO NO NAAP

RESUMO: Este artigo discute a atuação da Psicologia Institucional no contexto do ensino superior a partir de entrevista realizada com uma psicóloga vinculada ao Núcleo de Acessibilidade e Apoio Psicopedagógico (NAAP) da Faculdade Ciências Médicas de Minas Gerais. O objetivo é compreender como o serviço acolhe estudantes, identifica demandas, acompanha situações que exigem atenção e articula ações com setores acadêmicos. Trata-se de um estudo qualitativo, descritivo e exploratório, construído com base em entrevista semiestruturada, registros fornecidos pelo grupo e informações institucionais disponibilizadas no material consultado. A análise, articulada ao pensamento complexo de Edgar Morin e à noção de sujeito-dobradiça de Maria Helena Guirado, indica que o trabalho do núcleo ultrapassa o atendimento individual: envolve escuta, orientação, prevenção, acompanhamento, acessibilidade, inclusão e diálogo com coordenações e equipes pedagógicas. Também evidencia limites importantes, como a distinção entre acolhimento institucional e psicoterapia, a necessidade de respeitar a autonomia do estudante e a importância do sigilo. Conclui-se que serviços dessa natureza podem contribuir para a permanência estudantil e para a construção de um ambiente acadêmico mais inclusivo, desde que atuem de forma interdisciplinar, ética e articulada às políticas institucionais.

Palavras-chave: Psicologia Institucional. Ensino Superior. Saúde Mental. Acessibilidade. Acolhimento Psicopedagógico.

1 INTRODUÇÃO

O ingresso e a permanência no ensino superior envolvem desafios que não se restringem ao domínio de conteúdos acadêmicos. A vida universitária exige adaptação a novas rotinas, autonomia, organização do tempo, construção de vínculos, deslocamentos, planejamento financeiro e enfrentamento de avaliações e expectativas profissionais. Para alguns estudantes, essas exigências se somam a questões emocionais, condições de saúde, deficiência, dificuldades de aprendizagem ou mudanças significativas na vida pessoal. Nesse cenário, a instituição de ensino tem papel relevante na criação de condições para que o percurso formativo seja possível e respeite a diversidade de seus estudantes.

A Psicologia Institucional oferece ferramentas para compreender as relações entre sujeitos, grupos, normas, práticas e contextos organizacionais. Em vez de considerar as dificuldades apenas como características individuais, essa perspectiva permite investigar como a própria instituição participa da produção, manutenção ou superação de determinados problemas. Assim, o sofrimento apresentado por um estudante pode ser acolhido em sua singularidade e, simultaneamente, compreendido em relação às exigências acadêmicas, às formas de organização do curso e às redes de apoio disponíveis.

Este trabalho tem como ponto de partida uma entrevista com uma psicóloga que atua no Núcleo de Acessibilidade e Apoio Psicopedagógico (NAAP) da Faculdade Ciências Médicas de Minas Gerais. O material institucional consultado descreve o NAAP como setor interdisciplinar destinado ao apoio psicopedagógico dos discentes, à garantia de direitos de estudantes com deficiência e ao respeito à diversidade. A entrevista possibilitou conhecer procedimentos de acolhimento, registro de demandas, acompanhamento de casos, articulação com a Pedagogia e encaminhamentos para outros setores.

O objetivo geral é analisar a atuação descrita pela profissional à luz de conceitos da Psicologia Institucional, destacando contribuições, limites e desafios do trabalho psicológico no ensino superior. Como objetivos específicos, busca-se caracterizar o serviço apresentado; identificar as principais demandas dos estudantes; compreender os procedimentos de acolhimento e acompanhamento; discutir a articulação interdisciplinar; e refletir sobre a relação entre saúde mental, acessibilidade e permanência acadêmica.

A relevância do tema está na necessidade de reconhecer que a qualidade da formação universitária também depende de práticas institucionais de cuidado, inclusão e escuta. Não se trata de transformar a universidade em espaço de psicoterapia, mas de construir respostas institucionais responsáveis diante de situações que podem comprometer a aprendizagem, o bem-estar e a continuidade dos estudos.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Psicologia Institucional: sujeito, instituição e contexto

A Psicologia Institucional compreende a instituição como uma realidade que organiza práticas, relações, papéis, regras e expectativas. A instituição não se resume ao prédio ou à estrutura administrativa: ela se manifesta nas normas formais e informais, nos modos de

comunicação, nas relações de poder, nos procedimentos cotidianos e nos significados compartilhados pelos participantes. Por isso, analisar uma instituição exige observar tanto sua organização explícita quanto os processos relacionais que atravessam seu funcionamento.

Bleger (1984) destaca a importância de uma atuação psicológica que não fique limitada ao atendimento individual e que considere a dimensão preventiva e institucional da saúde mental. Nessa perspectiva, o psicólogo precisa compreender a dinâmica do espaço em que trabalha, identificar fatores que favorecem ou dificultam o desenvolvimento das pessoas e colaborar para a construção de condições mais saudáveis de convivência. O foco institucional desloca a pergunta exclusiva "o que acontece com este indivíduo?" para incluir "em que contexto essa situação ocorre e como a instituição pode participar de sua compreensão e enfrentamento?".

Guirado (2009) também contribui para essa discussão ao problematizar a atuação do psicólogo no interior das instituições. Sua reflexão chama atenção para a necessidade de analisar as práticas concretas, os discursos e os lugares ocupados pelos sujeitos. Isso significa que o profissional não atua de fora da instituição: ele também está inserido em regras, demandas e relações que precisam ser reconhecidas criticamente. A escuta psicológica, portanto, deve considerar a singularidade do estudante e as condições institucionais que atravessam sua experiência.

No contexto universitário, essa abordagem permite compreender que dificuldades de adaptação, organização dos estudos, participação em atividades, relações interpessoais e sofrimento emocional podem estar relacionadas a múltiplos fatores. Uma resposta institucional consistente evita culpabilizar o estudante ou reduzir toda dificuldade a um diagnóstico. Em vez disso, procura compreender a situação, identificar recursos e limites e construir, em diálogo com o aluno e com os setores pertinentes, alternativas possíveis.

2.2 Pensamento complexo em Edgar Morin e o sujeito-dobradiça em Maria Helena Guirado

Edgar Morin (2005), ao desenvolver o pensamento complexo, propõe compreender os fenômenos considerando as relações entre suas diferentes dimensões, evitando explicações fragmentadas ou reducionistas. A realidade humana é constituída por fatores que se relacionam e se influenciam mutuamente. Entre os princípios associados a essa perspectiva, destacam-se o dialógico, que permite considerar dimensões distintas e até contraditórias em relação; o recursivo, que reconhece a influência mútua entre causas e efeitos; e o hologramático, segundo o qual a parte e o todo estão relacionados.

Aplicado ao contexto universitário, esse pensamento permite compreender que uma dificuldade apresentada por um estudante não deve ser explicada por um único fator. Questões emocionais, familiares, sociais, econômicas, pedagógicas e institucionais podem estar interligadas. Assim, uma dificuldade de aprendizagem ou de permanência acadêmica precisa ser analisada considerando tanto a experiência singular do aluno quanto as condições oferecidas pela instituição.

Maria Helena Guirado (2006) utiliza a metáfora do sujeito-dobradiça para pensar o sujeito constituído nas relações e nos diferentes contextos institucionais que atravessam sua história. A dobradiça representa a articulação entre a singularidade do sujeito e os lugares, discursos, práticas e relações sociais dos quais participa. Portanto, o estudante não deve ser compreendido como alguém isolado da universidade: sua experiência é singular, mas também se produz nas relações que estabelece com colegas, professores, normas, práticas pedagógicas e serviços institucionais.

A aproximação entre Morin e Guirado contribui para uma leitura ampliada da Psicologia Institucional. Enquanto o pensamento complexo de Morin ajuda a reconhecer a multiplicidade de fatores que compõem uma situação, a noção de sujeito-dobradiça de Guirado permite observar como a singularidade do estudante se articula às relações e práticas institucionais. No caso do NAAP, essa articulação reforça a importância de acolher cada estudante sem reduzir sua demanda a um diagnóstico ou a uma questão individual, considerando também as condições acadêmicas e institucionais que participam de sua experiência.

2.3 Psicologia, educação e permanência no ensino superior

A relação entre Psicologia e Educação envolve a compreensão dos processos de aprendizagem, desenvolvimento, subjetivação e convivência. No ensino superior, a atuação psicológica pode colaborar para que a instituição reconheça as diferentes trajetórias dos estudantes e não considere como homogêneas as condições de ingresso, repertório acadêmico, recursos materiais e redes de apoio. A permanência não depende apenas do esforço individual: também é influenciada por práticas pedagógicas, acessibilidade, acolhimento, políticas de assistência e qualidade das relações institucionais.

O trabalho psicológico em instituições educacionais deve evitar a medicalização ou a psicologização de problemas que possuem dimensões sociais, pedagógicas e organizacionais. Uma dificuldade de aprendizagem, por exemplo, pode envolver lacunas na formação anterior, métodos de estudo pouco consolidados, sobrecarga de atividades, barreiras de acessibilidade ou

sofrimento emocional. A avaliação cuidadosa da demanda ajuda a distinguir essas dimensões e a identificar quais setores podem contribuir com a resposta.

O Conselho Federal de Psicologia (CFP, 2019), ao discutir a atuação de psicólogas(os) na educação básica, reforça princípios que também são relevantes para a reflexão sobre outros níveis de ensino: compromisso com os direitos humanos, respeito à diversidade, análise crítica das práticas educacionais e atuação articulada com a comunidade escolar. Embora o documento seja direcionado à educação básica, seus princípios podem subsidiar uma reflexão ética sobre o trabalho psicológico no ambiente universitário, sem transpor automaticamente suas orientações para o ensino superior.

2.4 Acolhimento, prevenção e limites do atendimento institucional

Acolher significa oferecer escuta qualificada, reconhecer a experiência apresentada e buscar compreender a necessidade que levou o estudante a procurar o serviço ou que motivou seu encaminhamento. O acolhimento não deve ser confundido com a promessa de resolver todos os problemas. Ele pode envolver orientação, avaliação inicial da demanda, acompanhamento breve, articulação com outros setores e, quando necessário, indicação de serviços externos especializados.

A distinção entre apoio institucional e psicoterapia é central. Conforme relatado na entrevista, o NAAP trabalha com atendimentos voltados às demandas relacionadas à vida acadêmica e ao acompanhamento dos estudantes, sem transformar o serviço em processo terapêutico continuado. A profissional mencionou que, em situações consideradas mais pontuais, podem ocorrer alguns encontros, com número variável conforme a necessidade, mas que o objetivo não é substituir o tratamento psicológico realizado em outro contexto.

Essa delimitação protege tanto o estudante quanto o serviço. Ao reconhecer seus objetivos e limites, a equipe pode oferecer apoio compatível com sua função, evitando criar dependência ou assumir responsabilidades que pertencem a outros serviços. Ao mesmo tempo, a instituição não deve abandonar o estudante quando identifica uma necessidade que ultrapassa sua capacidade de atendimento: deve orientar, dialogar sobre possibilidades e realizar encaminhamentos responsáveis, respeitando a autonomia e o consentimento da pessoa.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O trabalho caracteriza-se como estudo qualitativo, descritivo e exploratório, elaborado a partir de entrevista com uma psicóloga que atua no Núcleo de Acessibilidade e Apoio Psicopedagógico da Faculdade Ciências Médicas de Minas Gerais. A entrevista foi disponibilizada ao grupo por meio de transcrição de mensagens de áudio, acompanhada de material institucional sobre a finalidade e a estrutura do núcleo.

A análise foi organizada por temas recorrentes no relato: acolhimento e identificação da demanda; registro e acompanhamento; limites do serviço; relação entre Psicologia e Pedagogia; solicitações de regime especial e trancamento; acessibilidade e articulação institucional. Em seguida, esses temas foram relacionados a conceitos da Psicologia Institucional e a referências sobre educação, saúde mental e inclusão.

Por se tratar de um relato baseado em entrevista e em material institucional fornecido, as informações apresentadas descrevem a experiência relatada pela profissional e não devem ser interpretadas como avaliação externa ou auditoria do serviço. Não foram realizadas observações sistemáticas do funcionamento do núcleo, entrevistas com estudantes ou análise de documentos internos. Por essa razão, as conclusões se restringem ao conteúdo disponibilizado.

Foram preservadas informações pessoais e situações particulares mencionadas durante a entrevista. Os exemplos foram tratados de maneira geral, sem identificação de estudantes ou exposição de dados de saúde. Essa escolha está alinhada à necessidade de proteger a privacidade e o sigilo, especialmente quando se discutem demandas psicológicas em contexto educacional.

4 CARACTERIZAÇÃO DO NAAP E DO CONTEXTO INSTITUCIONAL

De acordo com o material institucional apresentado, o Núcleo de Acessibilidade e Apoio Psicopedagógico (NAAP) da Faculdade Ciências Médicas de Minas Gerais é um setor interdisciplinar voltado ao apoio psicopedagógico dos discentes. Sua finalidade inclui contribuir para a garantia dos direitos dos estudantes com deficiência, assegurar o respeito à diversidade e atuar na prevenção, intervenção e acompanhamento de dificuldades pedagógicas e psicológicas vivenciadas durante a formação.

A descrição institucional informa que o núcleo reúne profissionais de diferentes áreas, incluindo coordenação de apoio psicopedagógico, profissionais de Psicopedagogia, Psicologia Educacional e apoio administrativo. Essa composição indica uma proposta de trabalho que

reconhece a complexidade das demandas estudantis e a necessidade de diferentes saberes para compreendê-las.

A presença de um núcleo dessa natureza no ensino superior representa uma estratégia institucional de apoio à trajetória acadêmica. O estudante pode procurar o serviço por iniciativa própria ou chegar por meio de situações que exigem atenção da instituição, como solicitações de regime especial, trancamento ou dificuldades que repercutem na participação acadêmica. O serviço, conforme a entrevista, não decide sozinho questões administrativas ou pedagógicas, mas pode acolher, compreender a situação e dialogar com coordenações e outros setores.

A Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015) estabelece a promoção, em condições de igualdade, dos direitos e liberdades fundamentais das pessoas com deficiência, incluindo a participação social e o acesso à educação. No ambiente universitário, esse marco reforça que acessibilidade não deve ser compreendida como favor ou concessão individual, mas como compromisso com a eliminação de barreiras e com a oferta de condições para participação e aprendizagem.

5 ANÁLISE DA ENTREVISTA

5.1 Identificação e registro das demandas

A psicóloga entrevistada explicou que, no acolhimento inicial, são produzidos documentos para organizar o acompanhamento. Um deles é a ficha de demanda, na qual se registra a questão central apresentada pelo estudante. Entre as possibilidades citadas estão angústia, ansiedade, questões relacionadas a diagnóstico, adaptação à sala de aula e adaptação à cidade, especialmente no caso de alunos que vêm de outras localidades. Também são considerados indicadores que orientam a necessidade de monitoramento ou de atenção específica.

A ficha de demanda funciona como instrumento de organização do trabalho e de continuidade do cuidado. Ao registrar a questão principal e os encaminhamentos necessários, a equipe consegue acompanhar o percurso do caso e evitar que a informação fique restrita à memória de um único profissional. A entrevistada também relatou que, quando o acompanhamento é encerrado, o documento recebe o registro do encerramento e a justificativa correspondente.

Do ponto de vista institucional, o registro permite transformar uma queixa individual em informação organizada para o planejamento do serviço, desde que seja utilizado com

responsabilidade, acesso restrito e respeito ao sigilo. O documento não deve reduzir o estudante a uma categoria ou diagnóstico. Sua função é apoiar a compreensão da demanda, registrar ações e favorecer a continuidade do acompanhamento.

5.2 Acompanhamento e monitoramento

Outro aspecto destacado foi o cuidado com situações que exigem monitoramento. A profissional relatou que, quando o estudante deixa de comparecer aos atendimentos, a equipe procura realizar tentativas de contato antes de considerar o caso encerrado. Segundo a entrevista, são feitas pelo menos três tentativas, que podem ocorrer por diferentes meios, inclusive por intermédio de pessoas próximas, quando isso é apropriado e respeita os cuidados necessários.

A entrevistada ressaltou que os casos classificados para monitoramento demandam atenção para que a equipe tenha uma noção de como o estudante está e se existe alguma situação de crise. Esse relato aponta para uma postura de acompanhamento responsável, mas também exige atenção aos limites éticos: contatos com terceiros devem preservar a confidencialidade, compartilhar apenas o estritamente necessário e observar os protocolos institucionais e profissionais aplicáveis.

O monitoramento não significa vigilância sobre a vida do estudante. Deve ser entendido como estratégia de cuidado proporcional à demanda, com critérios claros, registro das tentativas e respeito à autonomia. A instituição precisa equilibrar o dever de oferecer apoio com o direito do aluno de decidir sobre sua participação, evitando abordagens invasivas ou interpretações precipitadas do silêncio e da ausência.

5.3 Atendimento breve e delimitação da função do NAAP

A profissional explicou que o atendimento do núcleo não tem como finalidade estabelecer um processo de psicoterapia. Em situações mais pontuais, o estudante pode realizar alguns encontros para trabalhar uma demanda específica, como uma dificuldade de adaptação ou uma situação pessoal que esteja repercutindo na vida acadêmica. A quantidade de encontros pode variar, pois a necessidade de cada caso é diferente.

O exemplo apresentado pela entrevistada demonstra que o estudante pode procurar novamente o serviço quando surge uma nova demanda, inclusive depois de ter encerrado um acompanhamento anterior. Isso sugere que o acesso ao acolhimento não fica necessariamente

condicionado à existência de um processo contínuo. O foco é responder à necessidade apresentada no contexto universitário e orientar o aluno sobre os recursos disponíveis.

A delimitação do serviço é importante para que o NAAP não assuma o lugar de clínicas, consultórios ou serviços de saúde externos. Quando o estudante já realiza acompanhamento psicológico fora da instituição e não deseja atendimento no núcleo, a equipe pode respeitar essa escolha e manter o apoio institucional que estiver ao seu alcance. A atuação deve ser construída com o estudante, e não imposta a ele.

5.4 Relação entre Psicologia e Pedagogia

A entrevista evidencia uma relação próxima entre o trabalho psicológico e o psicopedagógico. A profissional relatou que muitos estudantes procuram o núcleo por dificuldades de aprendizagem e organização dos estudos. Essas dificuldades podem estar relacionadas a questões emocionais, mas também a lacunas na formação escolar anterior, mudanças na rotina, exigências próprias do curso e estratégias de estudo ainda em desenvolvimento.

A articulação com a Pedagogia permite ampliar a compreensão da demanda. Enquanto a Psicologia pode contribuir para a escuta dos aspectos emocionais, relacionais e subjetivos, a área pedagógica pode colaborar na identificação de estratégias de aprendizagem, organização e adaptação acadêmica. Essa divisão não deve ser rígida: o trabalho interdisciplinar pressupõe diálogo, construção compartilhada e reconhecimento dos limites de cada área.

A atuação conjunta evita que dificuldades acadêmicas sejam automaticamente interpretadas como problemas psicológicos ou que questões emocionais sejam tratadas apenas como falta de organização. O estudante é compreendido em sua integralidade, e as intervenções podem envolver tanto recursos individuais quanto ajustes e articulações institucionais.

5.5 Regime especial, trancamento e articulação com os cursos

Um ponto significativo da entrevista foi a participação do NAAP quando estudantes solicitam trancamento ou regime especial, incluindo situações em que o aluno precisa acompanhar temporariamente as aulas de forma remota. Segundo a psicóloga, esses estudantes são acolhidos para que a equipe compreenda o que está acontecendo, identifique se há necessidade de apoio e avalie, junto com o aluno, quais possibilidades podem ser consideradas.

A entrevistada esclareceu que o núcleo não é o setor responsável por deferir ou indeferir solicitações administrativas. Sua função é oferecer acolhimento e apoio, além de dialogar com coordenações de curso, laboratórios, estágios e outros setores quando necessário. Essa distinção é fundamental: o serviço psicológico contribui com a compreensão da situação, mas as decisões administrativas competem às instâncias responsáveis, conforme as normas institucionais.

A entrevista também apresentou a situação de estudantes que podem estar enfrentando mudanças importantes na saúde ou em outras dimensões da vida. A equipe procura compreender se a solicitação decorre de uma questão de saúde mental, financeira, familiar ou de outro fator externo. Essa postura demonstra a importância de não presumir a causa da dificuldade e de realizar uma escuta que considere a complexidade da experiência do aluno.

5.6 Acolhimento e respeito à autonomia do estudante

A profissional destacou que nem todos os estudantes aceitam atendimento psicológico. Em um dos exemplos relatados, uma estudante não desejava conversar com psicóloga. Diante disso, a profissional buscou outra possibilidade de apoio, articulando o caso com a coordenação do curso e com a participação de responsáveis institucionais pertinentes.

Esse episódio permite refletir sobre a autonomia e a diversidade de necessidades. O acolhimento não pode ser confundido com obrigatoriedade de atendimento. A recusa deve ser respeitada, sem que isso signifique ausência de cuidado. A equipe pode apresentar alternativas, explicar os recursos existentes e dialogar com outros setores, desde que preserve a privacidade e não exponha o estudante.

A atuação institucional exige reconhecer que a confiança é construída e que diferentes pessoas têm experiências distintas com a Psicologia. Uma postura acolhedora não impõe uma única forma de ajuda; procura compreender o que é possível e aceitável para aquele estudante, dentro dos limites éticos e institucionais.

6 DISCUSSÃO: CONTRIBUIÇÕES DA PSICOLOGIA INSTITUCIONAL

A entrevista permite observar uma prática que combina atendimento individual breve, registro de demandas, monitoramento, orientação e articulação entre setores. Esses elementos demonstram que a atuação psicológica no NAAP não se limita à escuta de questões subjetivas isoladas. Ela está conectada às condições concretas de participação do estudante na universidade e aos procedimentos institucionais que podem favorecer ou dificultar sua trajetória.

A partir de Bleger (1984), é possível compreender a relevância de uma perspectiva preventiva e institucional. Ao identificar demandas recorrentes, acompanhar situações e dialogar com diferentes setores, o serviço pode contribuir para que a instituição reconheça problemas antes que se agravem. A prevenção, nesse sentido, não significa prever individualmente todos os acontecimentos, mas construir canais de escuta e respostas institucionais acessíveis.

A contribuição de Guirado (2009) ajuda a lembrar que o próprio trabalho psicológico está inserido em relações institucionais. A psicóloga recebe demandas, utiliza documentos, conversa com coordenações e atua dentro de limites definidos pela organização. Por isso, é importante que o serviço reflita continuamente sobre seu papel, suas possibilidades de intervenção e os efeitos de suas práticas. A ficha de demanda, por exemplo, pode apoiar o cuidado, mas também precisa ser utilizada de forma crítica para não cristalizar rótulos.

Essa leitura pode ser aprofundada pela metáfora do sujeito-dobradiça (Guirado, 2006): o estudante expressa uma história singular, mas ocupa, ao mesmo tempo, posições institucionais — como aluno, integrante de uma turma e participante de um curso. Suas dificuldades e possibilidades são construídas nas relações entre esses lugares. Em diálogo com Morin (2005), essa compreensão evidencia que a experiência acadêmica é complexa e não pode ser reduzida a uma causa isolada. O acolhimento realizado pelo NAAP, portanto, ganha consistência quando articula a escuta individual à análise das relações, dos procedimentos e das condições institucionais.

A articulação interdisciplinar aparece como uma das principais potencialidades do NAAP. Questões de aprendizagem, saúde mental, acessibilidade e adaptação acadêmica não pertencem exclusivamente a uma área profissional. A cooperação entre Psicologia, Pedagogia e coordenações amplia as possibilidades de resposta e ajuda a evitar encaminhamentos fragmentados. Para que essa articulação seja efetiva, é necessário definir responsabilidades, preservar o sigilo e estabelecer fluxos de comunicação claros.

A acessibilidade também deve ser entendida como dimensão transversal da vida acadêmica. A Lei nº 13.146/2015 orienta a promoção de igualdade de oportunidades e a eliminação de barreiras para pessoas com deficiência. Na prática universitária, isso implica considerar as condições de acesso aos espaços, materiais, atividades, avaliações, estágios e experiências de aprendizagem. O NAAP, conforme sua apresentação institucional, participa desse compromisso ao atuar em diálogo com os estudantes e com diferentes setores.

Outro aspecto relevante é a permanência estudantil. A universidade não pode considerar que o ingresso encerra sua responsabilidade. A formação acontece ao longo do tempo e pode ser atravessada por dificuldades emocionais, acadêmicas, econômicas, familiares e de saúde. Um serviço de acolhimento pode funcionar como porta de entrada para a identificação dessas necessidades e para a construção de respostas possíveis. Isso não elimina os desafios estruturais, mas cria condições para que eles sejam reconhecidos e discutidos.

Por fim, os limites relatados pela profissional merecem ser valorizados. Reconhecer que o NAAP não consegue responder a todas as demandas e que não substitui a psicoterapia é uma demonstração de responsabilidade institucional. A qualidade do serviço não está em prometer soluções ilimitadas, mas em oferecer escuta qualificada, definir prioridades, articular recursos e encaminhar adequadamente aquilo que ultrapassa sua competência.

7 DESAFIOS E POSSIBILIDADES DE APRIMORAMENTO

Com base no material analisado, alguns desafios podem ser apontados como questões gerais para serviços de apoio universitário. O primeiro é manter equilíbrio entre a procura crescente por acolhimento e os recursos humanos disponíveis. A organização de critérios de prioridade, fluxos de atendimento e procedimentos de acompanhamento pode contribuir para que situações urgentes recebam atenção adequada sem desconsiderar demandas menos imediatas.

O segundo desafio é garantir que os registros sejam suficientemente claros para apoiar a continuidade do trabalho, mas não excessivos a ponto de expor informações pessoais desnecessárias. É importante que a instituição defina quem pode acessar os documentos, como são armazenados, por quanto tempo são mantidos e em que condições podem ser compartilhados. A comunicação com coordenações deve limitar-se às informações pertinentes à finalidade institucional e contar com os cuidados éticos necessários.

O terceiro desafio diz respeito à avaliação contínua das ações. Indicadores gerais e não identificáveis, como tipos de demanda mais frequentes, tempo de espera, número de acolhimentos, encaminhamentos realizados e avaliação dos estudantes sobre o serviço, podem apoiar o planejamento institucional. Esses dados devem ser tratados de forma agregada, sem transformar experiências individuais em exposição pública.

Também é importante investir em ações coletivas e preventivas, como atividades de orientação sobre adaptação à universidade, organização dos estudos, convivência, acessibilidade

e busca de apoio. Tais iniciativas podem reduzir barreiras de informação e fortalecer uma cultura institucional em que pedir ajuda seja percebido como possibilidade legítima, e não como sinal de incapacidade.

Por último, recomenda-se fortalecer a formação e o diálogo entre os diferentes setores envolvidos na vida acadêmica. Professores, coordenações, equipes administrativas e profissionais de apoio podem se beneficiar de orientações sobre acolhimento, inclusão, comunicação respeitosa e encaminhamento de demandas. A Psicologia Institucional pode contribuir não apenas atendendo estudantes, mas também ajudando a instituição a refletir sobre suas práticas e seus modos de relação.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise da entrevista com a psicóloga do NAAP permitiu compreender a importância de um serviço institucional voltado ao acolhimento, à acessibilidade e ao apoio psicopedagógico no ensino superior. O relato mostrou que as demandas dos estudantes são diversas e podem envolver sofrimento emocional, ansiedade, adaptação à universidade e à cidade, dificuldades de aprendizagem, organização dos estudos, deficiência e situações que repercutem na continuidade da formação.

Observou-se que o trabalho descrito envolve procedimentos de identificação e registro das demandas, acompanhamento de situações que requerem atenção, atendimentos pontuais, orientação e articulação com a Pedagogia e com as coordenações dos cursos. A atuação não se limita à dimensão individual, pois considera as condições acadêmicas e institucionais que atravessam a experiência dos estudantes.

A entrevista também evidenciou a importância de delimitar a função do núcleo. O NAAP oferece acolhimento e suporte institucional, mas não substitui a psicoterapia nem decide sozinho questões administrativas, como deferimento de regime especial. O respeito à autonomia do estudante, à confidencialidade e aos limites profissionais constitui parte essencial de uma prática ética.

À luz da Psicologia Institucional, o NAAP pode ser compreendido como espaço estratégico para aproximar a instituição das necessidades de seus estudantes e favorecer a construção de respostas interdisciplinares. Sua atuação contribui para uma universidade mais

atenta à diversidade e à permanência acadêmica, desde que acompanhada de condições adequadas de trabalho, fluxos claros e avaliação contínua.

Conclui-se que pensar a saúde mental no ensino superior exige superar a ideia de que as dificuldades pertencem exclusivamente ao indivíduo. É necessário reconhecer a influência das relações, das práticas pedagógicas, das normas e das condições de acessibilidade. A Psicologia Institucional, nesse contexto, oferece uma perspectiva crítica e humanizada, capaz de articular cuidado, prevenção e transformação das práticas institucionais.

REFERÊNCIAS

BLEGER, José. Psico-higiene e psicologia institucional. Tradução de Emília de Oliveira Diehl. Porto Alegre: Artes Médicas, 1984.

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Diário Oficial da União: Brasília, DF, 7 jul. 2015.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (Brasil). Referências técnicas para atuação de psicólogas(os) na educação básica. 2. ed. Brasília, DF: CFP, 2019.

FACULDADE CIÊNCIAS MÉDICAS DE MINAS GERAIS. Núcleo de Acessibilidade e Apoio Psicopedagógico (NAAP). Informações institucionais disponibilizadas em material de apresentação consultado pelo grupo. [S. l.], [s. d.].

GUIRADO, Marlene. Psicologia institucional: o exercício da psicologia como instituição. Interação em Psicologia, Curitiba, v. 13, n. 2, 2009. DOI: https://doi.org/10.5380/psi.v13i2.9447.

GUIRADO, Marlene. Psicanálise e análise do discurso: matrizes institucionais do sujeito psíquico. 2. ed. São Paulo: EPU, 2006.

MORIN, Edgar. Introdução ao pensamento complexo. Porto Alegre: Sulina, 2005.

ENTREVISTA concedida por psicóloga vinculada ao Núcleo de Acessibilidade e Apoio Psicopedagógico (NAAP) da Faculdade Ciências Médicas de Minas Gerais. Entrevista transcrita, material fornecido pelo grupo. [S. l.], [s. d.].