



1 INTRODUÇÃO

O Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), através do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), no art. 4º da Lei nº 10.861/2004, define a avaliação dos cursos de graduação tendo por objetivo identificar as condições de ensino oferecidas aos estudantes, em especial as relativas ao perfil do corpo docente, às instalações físicas, e à organização didático-pedagógica.

A FANESE, como Instituição de Ensino Superior, vem-se adequando às novas exigências do Ministério da Educação para que cada dia possa oferecer a sua clientela um serviço em educação superior com maior excelência. Por isso, seguindo as diretrizes norteadoras do SINAES, a FANESE, tem incorporado ao seu cotidiano de atividades as 10 dimensões de avaliação orientadas pelo INEP às IES.

Em sintonia tanto com o mercado quanto com as dimensões do SINAES, a FANESE criou, através da Portaria nº 40 de 29 de dezembro de 2008, o Núcleo de Apoio Psicossocial com o objetivo de fornecer ao seu cliente externo (discentes) e clientes internos (coordenadores, docentes e demais colaboradores), em caráter preventivo e informativo, orientações sobre o processo ensino-aprendizagem, dentre outros temas pertinentes ao mundo acadêmico.

O NAP é um Núcleo de Apoio Psicossocial que tem como objetivo geral prestar atendimento à comunidade acadêmica da Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe, em caráter preventivo, informativo e de orientação individual e/ou grupal.

O presente relatório vem apresentar os resultados alcançados sobre as ações realizadas pelo NAP 2009.2.

2 NAP: sua estrutura, funcionamento e objetivos

O NAP tem como objetivo geral prestar apoio psicossocial a comunidade acadêmica da Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe, em caráter preventivo, informativo e de orientação individual e/ou grupal.

2

Há outros objetivos pertinentes ao NAP:

- Contribuir para o desenvolvimento e adaptação acadêmica do aluno, visando à utilização mais eficiente de recursos intelectuais, psíquicos e relacionais, numa visão integrada dos aspectos emocionais e pedagógicos;



FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE SERGIPE
NÚCLEO DE APOIO PSICOPEDAGÓGICO – NAP

- Fornecer subsídios que facilitem a integração do aluno no contexto universitário;
- Realizar orientação do aluno, discriminando sua problemática;
- Coletar dados relativos à problemática trazida pelo aluno, identificando a(s) área(s) de maior(es) dificuldade(s);
 - Realizar atendimento emergencial e informativo quanto à dificuldade de cada aluno envolvendo: A escuta da situação-problema; A identificação das áreas de dificuldade: profissional, pedagógica, afetivo-relacional e/ou social; O fornecimento de informações objetivas que o orientem, minimizando a ansiedade presente; Fazer encaminhamento para profissionais e serviços especializados, se necessário.
 - Desenvolver competências ou habilidades dos acadêmicos que possam apresentar dificuldades de aprendizagem;
 - Oferecer suporte necessário a professores e acadêmicos, para um melhor aproveitamento no processo ensino-aprendizagem;
 - Acompanhar o desempenho acadêmico, a evasão escolar, índices de aproveitamento e de frequência às aulas e demais atividades dos acadêmicos;
 - Identificar de problemas no processo de aprendizagem do acadêmico da Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe, que podem envolver aspectos cognitivos, afetivos, funcionais e sociais.
 - Capacitar os acadêmicos para atuar em atividades que envolvam a participação em grupos, desenvolvendo a compreensão da importância do respeito à diversidade;
 - Orientação vocacional, através de entrevistas, discussões, participação em palestras, levantamento do perfil do profissional da área, com o intuito de identificar habilidades e competências a serem desenvolvidas pelo acadêmico que escolhe a formação acadêmica em determinado curso.

O Núcleo de Atendimento Psicossocial – NAP tem as seguintes funções, tendo em vista os objetivos propostos:

- Esclarecer o aluno sobre as funções e objetivos do NAP, especialmente no que se refere ao atendimento individual que, em nenhum momento deve ser compreendido como um processo terapêutico de qualquer natureza;
 - Acolher o aluno e aceitá-lo sem tecer críticas ou julgamentos;
 - Realizar a escuta da situação-problema nos atendimentos individuais;
 - Tentar compreender a situação em que se encontra o aluno, de maneira objetiva e clara, focalizando-se exclusivamente nesse impasse;



FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE SERGIPE
NÚCLEO DE APOIO PSICOPEDAGÓGICO – NAP

- Solicitar esclarecimento de pontos obscuros presentes na exposição da situação pelo aluno;
- Fornecer orientação ao aluno quanto aos seus conflitos e/ou quanto à necessidade da busca de um serviço de atendimento psicológico, sem partir do pressuposto de que esse aluno necessariamente precisa de um atendimento desse tipo;
- Classificar a situação-problema entre uma das seguintes categorias existentes na ficha de atendimento individual de alunos pelo NAP:
 - ✓ Orientação a hábitos de estudo;
 - ✓ Orientação de carreira e aconselhamento profissional;
 - ✓ Encaminhamento para avaliação e/ou acompanhamento psicopedagógico;
 - ✓ Atendimento emergencial e/ou triagem;
 - ✓ Encaminhamento para avaliação e/ou atendimento psicológico, se necessário;
 - ✓ Encaminhamento para avaliação social e/ou para serviços sociais, se necessário;
 - ✓ Encaminhamento para oficinas temáticas, workshops ou outros;
 - ✓ Encaminhamento à coordenação do curso;
 - ✓ Outros;
- Salientar para o aluno atendido e outros membros da comunidade acadêmica, quando necessário, a importância dessas orientações estarem sempre voltadas para uma efetiva adaptação do aluno à IES.

Portanto, o profissional responsável pelo atendimento no NAP tem a tarefa de acolher o aluno e encaminhá-lo aos setores competentes que o auxiliem a caminhar em direção à busca de soluções para sua problemática. Não compete, entretanto, a esse profissional proporcionar a solução do problema trazido pelo aluno, até porque o atendimento não tem o caráter de terapia de qualquer tipo.

Um aspecto extremamente importante é a questão ética, por isso os professores que fazem parte da equipe do NAP devem, permanentemente, estar atentos às questões éticas envolvidas nos atendimentos individuais e aos limites de atuação do NAP.

Assim, cabe lembrar alguns pontos importantes:

- Guardar sigilo absoluto da identidade e dos problemas do aluno atendido;
- Realizar atendimento do aluno somente e estritamente dentro do Campus;
- Realizar os atendimentos individuais do NAP FANESE com o compromisso de não se envolver em discussões sobre queixas contra a postura de seus colegas (professores), dos coordenadores de curso ou quaisquer membros do curso, seja no âmbito pessoal ou pedagógico. Em outras palavras, quando a situação-problema trazida fizer referências a



dificuldades de natureza pedagógica (tais como: relacionamento com professor, avaliação, reprovação, etc.), o aluno será orientado a resolver a questão diretamente com o professor e/ou ao coordenador do curso;

- Deve-se ter sempre em mente a questão ética envolvida nesse tipo de interferência, o que poderia acarretar um confronto direto entre os membros do NAP e a equipe administrativo-pedagógica de cada curso. A tarefa dos membros do NAP deve limitar-se, nesses casos, à escuta da situação-problema, sem emissão de opiniões favoráveis ou contrárias, e encaminhar o aluno às autoridades competentes para resolução das situações-problema, como por exemplo, o professor e/ou o coordenador do curso;

De forma análoga, quando a situação-problema do aluno referir-se a problemas administrativos e/ou financeiros com a Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe, deve-se orientá-lo a buscar a solução nos órgãos competentes da instituição, sem emitir opiniões contrárias ou favoráveis.

Como em qualquer espaço ocupacional dentro de uma instituição deve-se definir claramente o perfil exigido para o desenvolvimento das suas respectivas atribuições. Então, a seguir citaremos alguns dos atributos solicitados ao responsável pelo NAP e sua equipe.

- Estar comprometido com o processo pedagógico e psicossocial da IES e dos alunos, bem como com os objetivos e atividades exigidas no NAP;
- Ser capaz de manter o sigilo sobre a identidade e problemas do aluno atendido;
- Ser capaz de manter um diálogo aberto com seus alunos, sendo um professor em quem os alunos confiam;
- Ter disponibilidade de horários para atendimentos dos alunos, sendo exigência ser contratado na IES e;
- Ter disponibilidade de horários para participar de eventuais reuniões com a equipe da IES, para que se possa melhorar o programa no decorrer do tempo;
- Ter claro os objetivos do NAP, bem como os limites de sua atuação frente às situações-problema trazidas pelos alunos ao NAP.

Todas as informações supracitadas constam no regulamento do NAP.

3 METODOLOGIA

Dentre as ações realizadas no período de 2009.2 pelo NAP estão a divulgação de eventos, concursos e prêmios (anexo1 e anexo 2) aos quais a Fanese poderia participar tanto com seus discentes quanto docentes. O NAP encaminha as notícias a ASCOM, ou divulga por email ao público-alvo.



FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE SERGIPE NÚCLEO DE APOIO PSICOPEDAGÓGICO – NAP

O foco das ações do NAP foi o atendimento individual com objetivo de orientar a acadêmicos, professores ou colaboradores em questões situacionais que possam estar interferindo no desenvolvimento pessoal, profissional e acadêmico.

O atendimento psicopedagógico funciona em horários pré-determinados pelo responsável pelo NAP (anexo 3 e 4) divulgados no link NAP no portal FANESE. O agendamento ocorre através do email nap@fanese.edu.br, ou pessoalmente com o responsável na sala do NAP.

O atendimento do membro solicitante da comunidade da FANESE ocorre geralmente na sala do NAP no horário acordado, só em casos de solicitação do atendido o responsável poderá atendê-lo em outra parte do campus. Respeitando o regulamento do próprio NAP que proíbi o atendimento fora do campus universitário.

A duração de cada atendimento é em média 35 minutos. Há a escuta da queixa do atendido, de acordo com a natureza da mesma são feitas algumas recomendações. No final do atendimento o responsável deixa claro que haverá sigilo das informações ali ditas, e discute com o atendido se há a necessidade de novos encontros. Caso sim, já se realiza o agendamento do próximo encontro. Caso não fica definido que haverá um acompanhamento remoto (por email) para um feedback sobre a queixa principal.

Os atendimentos são registrados pós acontecimento numa ficha individual (anexo 5) que possui algumas informações de identificação do atendido, sua queixa, a classificação do atendimento, recomendações e observações sobre o atendimento. O conteúdo da ficha requer sigilo absoluto, de acordo com o regulamento do NAP baseado no código de ética de Psicologia (anexo 6).

Também faz parte do atendimento a assinatura de uma lista mensal (anexo 7) para comprovação posterior de quantos atendimentos foram realizados sem identificação do atendido.

Ficou decidido que ao final de cada trimestre seria feito um levantamento sobre o perfil dos atendidos e as principais queixas apresentadas, sendo divulgados esses resultados à comunidade acadêmica (anexo 8).

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

O NAP FANESE tem como objetivo geral prestar apoio psicopedagógico à comunidade acadêmica da Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe, em caráter preventivo, informativo e de orientação individual e/ou grupal.



É uma das principais funções do NAP são os atendimentos emergenciais e informativos, envolvendo a escuta da situação-problema, identificando áreas de dificuldade seja no campo profissional, pedagógico, afetivo-relacional ou social.

Foram disponibilizados em média, 28 horários de atendimento por mês no segundo semestre de 2009.

Os dois primeiros meses apresentaram uma tímida procura pelo apoio do NAP. Apenas alunos do curso de Administração com a busca de orientação a hábitos de estudo.

Por isso, o NAP e a coordenação acadêmica decidiram fazer uma campanha maior de divulgação diretamente com os discentes. Então, foram realizadas visitas nas salas de aula, nesse mesmo momento foram divulgados os resultados do ENADE 2008. Por isso optamos em começar nossa divulgação do NAP no curso de Engenharia de Produção devido a sua avaliação não ter sido satisfatória para todos da FANESE, além da divulgação do NAP foram esclarecidas quaisquer dúvidas dos discentes. Foram visitadas 08 turmas o que compreendeu aproximadamente 60% do curso de Engenharia de Produção.

Após breve avaliação dessas visitas, verificamos que levaríamos muito tempo para atingir todas as turmas e cursos. Então, em conjunto com coordenação acadêmica, coordenadores de curso, CPA (Comissão Própria de Avaliação), direção geral, ASCOM (Assessoria de Comunicação) foi promovida uma reunião (anexo 9) com 5 alunos de cada turma (incluindo o líder de turma) no Auditório do Hotel Quality para melhor esclarecimento sobre o resultado do Enade 2008, e apresentar as ações que a FANESE estaria realizando para melhoria do desempenho dos discentes nesse exame, além de solicitar a maior participação dos discentes com sugestões para os seus respectivos cursos, nessa oportunidade novamente reforçamos o papel do NAP e suas ações de auxílio à comunidade acadêmica.

No último trimestre de 2009.2 houve um aumento na procura do atendimento no NAP, mas ainda pequeno. Foram realizados trinta e três atendimentos. Como dito anteriormente, nos meses de agosto e setembro a procura foi tímida com apenas 14 atendimentos. Totalizando 47 atendimentos no semestre. Desses atendimentos 40 foram com discentes, e sete com colaboradores. O total de pessoas atendidas foi de 17 pessoas. O número de atendimentos é maior, pois alguns tiveram mais de um encontro no NAP.

Apenas 3 pessoas não compareceram ao atendimento agendado. Algo que chamou atenção foi que dos 47 atendimentos, 09 atendimentos foram realizados em outro local do campus, por solicitação do atendido mesmo com o convite do responsável para um encontro no próprio NAP. Houve ainda um atendimento via email, nesse caso também o responsável



FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE SERGIPE NÚCLEO DE APOIO PSICOPEDAGÓGICO – NAP

convidou o atendido para uma conversa presencial, porém o atendido disse ter sido suficiente e esclarecedor o contato por email. Isso pode demonstrar que há uma certa resistência na exposição pessoal com relação a procura a tipo de atendimento oferecido pelo NAP.

Também ficou claro que os atendidos compreenderam os objetivos do encontro no NAP, pois as suas queixas estavam voltadas sempre ao processo ensino-aprendizagem ou com dúvidas a continuação da sua formação acadêmica.

Apenas houve um caso que foi sugerido um acompanhamento psicológico, com a indicação de profissionais da área.

A maioria procurou o NAP por conta própria. Tendo apenas dois atendidos encaminhados por coordenadores.

E dentre as principais queixas encontram-se:

- Dificuldade de concentração;
- Dificuldade de assimilação;
- Dificuldade em por suas idéias na linguagem escrita.

De um modo geral, pode-se avaliar que esse semestre teve um bom início efetivo dos atendimentos psicopedagógicos na FANESE. E acredita que com a divulgação dos atendidos, e uma campanha mais contínua, obteremos cada vez mais demanda.

Aos poucos com a implementação de uma cultura voltada à participação dos benefícios dos serviços do NAP, os outros integrantes da comunidade acadêmica da Fanese como coordenadores, docentes e colaboradores viram usufruir também desse benefício.

Sabe-se que o papel do NAP além de importante é amplo, pois pode contribuir com os coordenadores de curso na melhoria do seu funcionamento, como também auxiliar aos docentes em sua atividade foco – ensino. Além, é claro de através de pesquisa apresentar os pontos fortes e pontos a melhorar no que diz respeito ao aspecto didático-pedagógico da instituição.

Com relação ao que foi dito anteriormente argumenta-se que a não execução no último semestre de ações que suprissem essas demandas foi principalmente por uma restrição de recurso humano, visto que só há uma pessoa no NAP.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o objetivo de apresentar um levantamento dos atendimentos individuais realizados pelo NAP em 2009, o presente relatório alcançou seu objetivo. E foi além, pois mostrou que a responsável pelo NAP tem conhecimento do amplo papel desse setor numa instituição de ensino superior. Apenas pontuou algumas limitações. E demonstrou que o NAP



FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE SERGIPE
NÚCLEO DE APOIO PSICOPEDAGÓGICO – NAP

FANESE tem pretensões para ampliação das ações do NAP, quando cita a possibilidade de auxílio aos coordenadores de curso e docentes em suas atividades-fim.

Como as atividades do NAP FANESE têm um curto período, ainda se torna cedo avaliar com precisão se os dados levantados são satisfatórios ou insatisfatórios quanto ao número de atendimentos.