

1 INTRODUÇÃO

Considerando-se que o ingresso no ambiente acadêmico favorece o surgimento de questões emocionais e que, em alguns casos, requerem orientação ou aconselhamento psicológico inicia-se, no segundo semestre de 2009, atendimentos psicopedagógicos à comunidade acadêmica na Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe (FANESE). Alguns estudantes movidos por suas inquietações começaram a procurar ajuda. À medida que percebiam a oportunidade e os benefícios desse atendimento, o número de estudantes foi aumentando. Diante da quantidade de estudantes com aparentes dificuldades, e necessidade de manter um acompanhamento dos atendimentos desenvolveu-se o presente relatório semestral.

Os principais problemas psicossociais possíveis de aparecerem no ambiente acadêmico seriam a ansiedade, depressão, preocupações com os estudos e dificuldades de relacionamentos, e, quando não avaliados e tratados adequadamente, podem levar às evasões e baixa produtividade no processo ensino-aprendizagem.

Assim, com a finalidade de subsidiar propostas de promoção e de intervenção no cuidado à saúde mental e qualidade de vida da comunidade acadêmica da FANESE, o NAP (Núcleo de Apoio Psicopedagógico), começa a preencher uma lacuna nos estudos epidemiológicos, apresentando o presente relatório que teve como objetivo apresentar um panorama geral dos atendimentos pelo NAP/FANESE realizados no período de fevereiro a junho de 2010.

2 CARACTERIZAÇÃO DO NAP

O NAP (Núcleo de Apoio Psicopedagógico) foi criado pela portaria nº 40/2008 e tem como objetivo geral prestar atendimento a comunidade acadêmica da Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe, em caráter preventivo, informativo e de orientação individual e/ou grupal.

2.1 Objetivos Específicos

- 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;

- 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.
- 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 freqüência 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.
 - 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.

2.2 atendimentos Proporcionados pelo NAP

Nos dois primeiros períodos desde a criação do NAP só foi oferecido o atendimento individual que consiste na orientação a acadêmicos, professores ou colaboradores em questões situacionais que possam estar interferindo no desenvolvimento pessoal, profissional e acadêmico. Com quatro horários no período da noite e dois horários pela manhã, totalizando seis horários disponíveis por semana.

O agendamento do atendimento era feito por meio do e-mail nap@fanese.edu.br, cada atendimento dura em torno de 50 a 60 minutos, e no primeiro atendimento era acordado se haveria a necessidade de novos atendimentos.

3 METODOLOGIA

O presente relatório tem uma natureza semelhante a pesquisa exploratória-descritiva que segundo Malhotra (2001, p. 106, 108) “[...] é um tipo de pesquisa que tem como principal objetivo o fornecimento de critérios sobre a situação-problema enfrentada pelo pesquisador e sua compreensão.” E “[...] é um tipo de pesquisa conclusiva que tem como principal objetivo a descrição de algo.”

Assim, tendo em vista o objetivo a ser alcançado com o relatório, pode-se dizer que este é exploratório-descritivo, cujo objetivo primordial é “[...] a descrição das características de determinada população ou fenômeno, ou o estabelecimento de relações entre variáveis.” (ASTI VERA apud GIL, 1999, p. 44).

Os dados do relatório foram abordados através de uma análise quantitativa e qualitativa, já que, adotando-as, podem-se interpretar as informações extraídas obtidas através das fichas de registro dos atendimentos, com um objetivo de traçar o perfil dos membros da comunidade acadêmica da FANESE que foram atendidos no NAP no período de fevereiro a junho de 2010. Assim como, identificar quais as principais queixas apresentadas para propor soluções dentro do limite institucional.

O quadro 01 foi elaborado com o intuito de apresentar as dimensões e variáveis consideradas relevantes no estudo para coletar informações sobre o perfil dos atendidos pelo NAP e principais aspectos que possam auxiliar ao NAP planejar melhor suas futuras ações.

VARIÁVEIS	INDICADORES
Perfil dos atendidos pelo NAP	Gênero Papel institucional Curso Período
Encaminhamento ao NAP	O Próprio Professor/Coordenador de curso Coordenador acadêmico Colega/amigo Outros colaboradores
Classificação do atendimento	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;
Queixas	
Recomendações	

Fonte: Elaborado pela autora, 2010

QUADRO 01: Variáveis e indicadores

Os dados deste relatório foram coletados na análise das fichas de atendimentos individuais que são preenchidas logo após o atendimento ocorrido. E através da observação participante da autora na instituição.

O universo é o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum (LAKATOS, 2003). Assim, o relatório em questão teve como universo os atendidos pelo NAP no período de fevereiro a junho de 2010 na instituição de ensino FANESE. Sendo classificado como uma pesquisa censitária.

O procedimento de análise dos dados consistiu no tratamento estatístico que abrange a confecção de tabelas, com as variáveis e indicadores, para uma melhor visualização por meio do instrumento de informática Word, que permite a visualização em valor absoluto, para uma análise mais apurada.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

No Brasil, foi criado na década de 60 do século passado o primeiro Serviço de Higiene Mental e Psicologia Clínica com a finalidade de oferecer assistência psicológica e psiquiátrica aos estudantes universitários. (LORETO, 1985).

Aos poucos o número de Instituições de Ensino Superior (IES) preocupadas com a questão da saúde mental do estudante universitário tem crescido e vários programas têm sido implantados nas universidades públicas e particulares brasileiras. Esta realidade é reflexo da nova política educacional instituída pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004 segundo documento do SINAES (2004) que, fundamenta-se na necessidade de promover a melhoria da qualidade da educação superior, a orientação da expansão da sua oferta, o aumento

permanente da sua eficácia institucional, da sua efetividade acadêmica e social e, especialmente, do aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais.

A FANESE criou seu Núcleo de Apoio Psicossocial em dezembro de 2008 com o objetivo de prestar atendimento à comunidade acadêmica, em caráter preventivo, informativo e de orientação individual e/ou grupal.

O NAP disponibiliza seis horários para os atendimentos individuais, quatro no período noturno, e dois matutinos. O agendamento é feito por email pelo solicitante, ou presencialmente na sala do NAP. Às vezes, o atendimento pode ocorrer fora do NAP, mas dentro da instituição de ensino.

A tabela 01 apresenta o número de atendimentos realizados, os que foram agendados, mas não compareceram, e o número de horários disponíveis para os atendimentos mensais.

Tabela 01 – Atendimentos do NAP

	Fev	mar	abr	Maio	Jun
HORÁRIOS DISPONÍVEIS	18	25	21	25	15
ATENDIMENTOS	01	13	14	17	08
NÃO COMPARECEU	00	03	04	06	04
TOTAL	01	16	18	23	12

Fonte: Dados dos atendimentos, 2010

O mês de fevereiro foi atípico, pois houve um feriado prolongado e a preparação para chegada da comissão de avaliação externa do MEC. Então, os esforços da equipe FANESE, inclusive o NAP teve seu maior tempo para a documentação das ações realizadas pela instituição.

Nos meses posteriores houve um aumento na procura pelo atendimento do NAP. Mas o que se pôde observar é que havia uma redução nos agendamentos nas semanas de avaliações, algo já esperado. Apesar de existir um saldo de horas disponíveis, essas são consideradas insuficientes para realização de mais atividades do NAP, como o registro dos atendimentos, elaboração de relatórios mensais, participação de reuniões com a coordenação acadêmica, e pesquisas relevantes ao aspecto psicopedagógico, como evasão escolar e frequência, e sobre aspectos relacionados saúde mental da comunidade acadêmica.

Retomando o mês de fevereiro foi feita a divulgação dos novos horários de atendimentos individuais junto à comunidade acadêmica pelo portal FANESE (anexo 1) e reuniões com coordenadores e professores (anexo 2);

Outra atividade desenvolvida foi a divulgação de eventos e cursos voltados à comunidade acadêmica da FANESE (anexo 3);

E o foco da ação do NAP nesse mês foi a documentação de todas as atividades realizadas pelo NAP FANESE no período do ano de 2009 para apresentar a comissão de avaliação externa do MEC (anexo 4). Concomitante a isso, o NAP participou de reuniões para alinhamento do discurso na visita de avaliação externa do MEC.

No mês seguinte continuou-se a divulgação dos atendimentos individuais junto à comunidade acadêmica. Além da divulgação de 6 eventos e cursos voltados à comunidade acadêmica da FANESE (anexos 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11).

Houve a participação de reuniões com a comissão de avaliação externa do MEC para apresentação das ações realizadas pelo NAP e demais setores da FANESE.

O NAP recebeu 16 agendamentos durante o mês março, ou seja, 53% dos atendimentos esperados, porém houve apenas 13 (treze) atendimentos concretizados, os três demais não compareceram.

Houve um aumento significativo na procura ao serviço de atendimento e isso foi informado à coordenação acadêmica de modo informal. Além do aumento na divulgação de eventos e cursos à comunidade acadêmica, no total de seis.

No mês de abril houve 16 (dezesesseis) atendimentos, ou seja, 85,7% dos atendimentos esperados, e apenas 5 (cinco) não compareceram, totalizando 21 agendamentos. Quanto à divulgação de eventos ou cursos foram realizadas duas.

Nesse mês houve o contato com duas instituições de ensino superior de outros estados para possível realização de convênios para realização de mestrados. Isso foi solicitação de alguns professores durante reunião de colegiado.

Em maio houve 23 (vinte e três) agendamentos, ou seja, 68% dos atendimentos esperados, porém houve apenas 14 (quatorze) atendimentos concretizados, pois 3 (três) não compareceram. E o NAP divulgou 3 (três) eventos.

No seguinte realizou-se 8 (oito) atendimentos, ou seja, 53,3% dos atendimentos esperados, e 4 (quatro) não compareceram, totalizando 12 agendamentos. Não houve divulgação de eventos ou cursos.

O NAP decidiu encerrar suas atividades de atendimentos em meados do mês em virtude das duas últimas semanas do corrente mês serem dedicadas a 3ª e 4ª avaliações das

disciplinas lecionadas no semestre. Podendo assim, ter horas disponíveis para elaboração do presente relatório.

Houve uma média de horas disponibilizadas para atendimentos em torno de 20 horas mensais. E um total de 53 atendimentos no 1º semestre de 2010. Comparando com o número de atendimentos do semestre anterior houve um pequeno aumento de 12,7%.

A maioria procurou o NAP por conta própria. Tendo apenas alguns poucos atendidos encaminhados por coordenadores, e demais colaboradores.

E dentre as principais queixas encontram-se:

- Dificuldade de concentração;
- Dificuldade de assimilação dos conteúdos e baixo aproveitamento nas avaliações;

Isso demonstra que a maioria que procura o atendimento continua a ser os discentes. Com uma parcela bem menor de colaboradores da instituição, até o momento nenhum docente foi atendido.

Quanto a variável perfil de um modo geral a maioria dos atendidos são do gênero feminino, não há uma diferença significativa entre os demais indicadores, como: curso e período. Tendo uma procura de todos os cursos e períodos indistintamente.

O que achou mais atenção foi que as queixas iniciais foram aos poucos ficando como secundárias, e problemas de cunho pessoal apareceram como predominantes durante toda a consulta. Problemas de relacionamentos, depressão, níveis altos de ansiedade, dentre outros. Tudo isso, gerando a necessidade de encaminhamentos de alguns dos atendidos à profissionais para acompanhamentos psicológicos.

Essa constatação suscita a emergência de uma atitude mais efetiva do papel do NAP, ampliando sua ação. Pois, nesse momento apenas se tem efetivado o atendimento emergencial de caráter reativo as demandas da comunidade acadêmica. Necessitando a introdução de ações preventivas a essas demandas. Além dos fatos acima citados terem sido coletados com base nos atendimentos, através da observação participante, a coordenadora do NAP identificou com as falas de vários outros setores da instituição que existe uma demanda muito maior do que a visualizada nos atendimentos quanto as questões voltadas a saúde mental.

Colaboradores de diversos setores, como: secretaria, coordenações, professores e outros apontaram a existência e até encaminharam pessoas ao NAP, pois tais pessoas apresentaram algum tipo de necessidade com relação a sua saúde mental.

Para uma avaliação da efetividade de suas ações durante seu período de atuação o NAP elaborou uma pesquisa de satisfação dos seus serviços que está sendo realizada via email

junto às pessoas atendidas. Quando o resultado for analisado essa pesquisa será divulgada para comunidade acadêmica (apêndice B).

A seguir, o NAP proporá algumas ações para tentar dirimir as demandas identificadas nesse relatório.

De um modo geral, pode-se avaliar que esse semestre teve uma melhor qualidade nos atendimentos psicopedagógicos na FANESE, pois houve um aumento no número de consultas para os atendidos, tendo um acompanhamento melhor.

Acredita que com aos poucos com a implantação de uma cultura voltada à participação dos benefícios dos serviços do NAP, os outros integrantes da comunidade acadêmica da FANESE como coordenadores, docentes e demais colaboradores viram usufruir também desse benefício. Isso deverá acontecer com o boca a boca feito pelos atendidos, e uma campanha mais contínua de divulgação e a ampliação das ações do NAP.

5 RECOMENDAÇÕES

O NAP propõe:

1 Ampliação da carga horária para três noites e duas manhãs, referentes a cinco turmas

Justifica-se essa proposta pela evidência de que o tempo disponibilizado atualmente não é suficiente para que o NAP possa cumprir alguns de seus objetivos propostos em sua criação. Todo o tempo disposto até o momento era colocado para os atendimentos, dificultando assim o cumprimento de prazos para entrega de relatórios à coordenação acadêmica efetivar o acompanhamento satisfatório das ações realizadas pelo NAP.

2 Dedicção maior para a atividade da coordenadora nas ações do NAP e Ouvidoria

Justifica-se essa proposta, visto que a coordenadora do NAP também possui outras atribuições junto a instituição, tais como: membro do CEPE (Conselho de Ensino e Pesquisa Superior), membro do CONSED Conselho Superior Editorial da Revista FANESE, orientadora de estágio, professora da disciplina Dinâmica de Grupo e Criatividade, e Coordenadora da Ouvidoria.

Das atribuições acima citadas a que demanda maior tempo é o de professora, pois requer preparação de aulas, elaboração e correção de avaliações e trabalhos, além dos horários de sala de aula. Por isso, a coordenadora sugere uma dedicação maior – disponibilidade de tempo para as ações do NAP e Ouvidoria setores em fase de implementação.

3 Liberação de acesso a dados dos discentes da FANESE para realização do acompanhamento da evasão, frequência e rendimento escolar, para auxiliar as coordenações em ações que minimizem os fatores negativos dessas variáveis

Justifica-se essa proposta pela necessidade de dados, como o histórico dos alunos para uma avaliação mais acurada quanto a sua vida acadêmica, podendo assim oferecer serviços mais eficazes junto a comunidade acadêmica, principalmente discentes e seus respectivos docentes.

Através de pesquisas contínuas a instituição poderia obter um panorama da situação real de alunos que evadiram e seus motivos, para a realização de propostas para retorno dos mesmos. Também é possível a realização e orientação aos alunos após análise de frequência e rendimentos nas disciplinas prevenindo assim, possíveis desistências que culminará numa redução de receitas à instituição.

4 Realização de pesquisa junto a comunidade acadêmica quanto a saúde mental para a elaboração de ações efetivas de baixo custo para minimizar os problemas

Justifica-se essa proposta pela demanda visualizada junto a comunidade atendida e observação participante da necessidade de auxiliar os membros da FANESE que precisam de auxílio na área de saúde mental. Seria realizada, inicialmente, uma pesquisa exploratória para ter uma visão mais clara dos principais problemas psíquicos existentes dentro da comunidade acadêmica, e quais fatores estão fortalecendo seu surgimento. Esses dados seriam discutidos conjuntamente discutidos com a coordenação acadêmica, e demais coordenadores, e CIPA para se propor ações. E em seguida, realizar propostas de ações efetivas dentro dos limites institucionais para minimizar as demandas acima citadas.

Essa iniciativa seria um diferencial diante de outras faculdades do Estado de Sergipe. Pois, até o momento nenhuma outra possui ações voltadas à saúde mental dos seus membros sejam eles discentes ou colaboradores. Uma grande oportunidade de sair a frente.

5 Acesso aos nomes e contatos dos líderes de turma para posterior contato e realização de ações conjuntas

Justifica-se essa proposta pela necessidade da existência de mais um canal de comunicação entre discentes e instituição para crescimento mútuo. Oferecendo a oportunidade de reflexão conjunta dos principais problemas enfrentados pelos discentes e sala de aula e demais setores da instituição, fazendo-os se sentirem co-participantes das mudanças necessárias a melhoria da FANESE como instituição de ensino superior.

Complementando o instrumento de avaliação já existente realizado com competência pela Comissão Própria de Avaliação.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O NAP acredita que as ações realizadas até o presente momento são apenas uma pequena parcela do que ele pode oferecer a comunidade acadêmica da FANESE. Só que para ampliação de sua ação e o alcance de outros objetivos por ele proposto, se faz necessário a análise cuidadosa das propostas aqui elencadas.

Um aspecto que o NAP precisa melhorar é uma maior divulgação das suas ações junto à comunidade acadêmica para lhe dar maior visibilidade e credibilidade de seus benefícios.

O NAP, representado por sua coordenadora, poderia propor outras ações, pois, acredita-se que esse setor tem grande potencial a contribuir com a FANESE para o alcance de seus objetivos, oferecendo cada vez mais uma formação integral aos seus clientes.

REFERÊNCIAS

- GIL, Antonio Carlos. **Pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.
- LAKATOS, Eva Maria. **Fundamento de metodologia científica**. 5. ed., São Paulo: Atlas, 2003.
- LORETO, G. **Uma Experiência de Assistência Psicológica e Psiquiátrica a Estudantes Universitários**. 1985. Tese (Concurso de Professor Titular) - Universidade Federal de Pernambuco, Recife.
- MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing: uma nova orientação aplicada**. 3 ed., Porto Alegre: Bookman, 2001.
- MEC. Ministério da Educação. **SISTEMA NACIONAL DE AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR (SINAES)**, 2004.

ANEXOS

ANEXO 1 – Divulgação do novo horário do NAP no portal FANESE

NAP

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

OBJETIVOS

ESPECÍFICOS

- 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;
- 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.
- 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.
- 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.

ATENDIMENTOS PROPORCIONADOS PELO NAP

- Atendimento Individual: orientação a acadêmicos, professores ou colaboradores em questões situacionais que possam estar interferindo no desenvolvimento pessoal, profissional e acadêmico;
- Atendimento Grupal: reuniões sistemáticas com os líderes de turmas de cada curso para discussões sobre as principais dificuldades das turmas no âmbito pedagógico.
- Acompanhamento das avaliações da instituição e docentes: participar na avaliação institucional e dos docentes para elaboração de ações para melhoria contínua dos cursos.

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

Segundas-feiras das 20:40 às 22:00hs, Quartas-feiras das 19:00 às 22:00 hs, Sextas-feiras das 9:00 às 11:00hs.

O agendamento do atendimento será feito por meio do e-mail nap@fanese.edu.br, cada atendimento dura em torno de 30 a 40 minutos, e no primeiro atendimento será acordado se haverá a necessidade de novos atendimentos.

Analice **Nóbrega** **Oliveira** **Bento**
Coordenadora **do** **NAP**
CRP 03/04308

APÊNDICE

Apêndice A- Relatórios Mensais

RELATÓRIO MENSAL DO NAP/FANESE		
RELATÓRIO Nº 01	MÊSES: Fev	DATA: 26/02/2010
OBJETIVOS: <ul style="list-style-type: none">• Divulgar a ação de atendimento psicopedagógico individual junto à comunidade acadêmica;• Realizar atendimentos 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.• Divulgar eventos e cursos voltados à comunidade acadêmica da FANESE;• Elaborar relatório sobre as atividades do NAP FANESE no período do ano de 2009 para apresentar a comissão de avaliação externa do MEC.• Participar de reuniões para alinhamento do discurso na visita de avaliação externa do MEC.		

META:

- Atingir o número de 09 atendimentos mensais a discentes, docentes e colaboradores, de acordo com os horários disponibilizados para tal atividade, aproximadamente 50 % dos horários disponibilizados para atendimentos à comunidade acadêmica da FANESE.
- Divulgar o atendimento individual;
- Divulgar, pelo menos, um evento ou curso para a comunidade acadêmica;
- Documentar todas as ações realizadas pelo NAP no período do ano de 2009.

ESTRATÉGIA:

- Divulgação dos horários de atendimento do NAP através do portal FANESE, reuniões com os coordenadores, e o boca a boca dos atendidos pelo NAP;
- Participação em encontro com líderes e multiplicadores de turma;
- Solicitar auxílio na documentação das ações realizadas pelo NAP, aos coordenadores e atendidos no período do ano de 2009.

INDICADOR:

- Nº de atendimentos / Nº total de atendimentos possíveis de acordo com os horários disponibilizados para tais;
- Nº de eventos ou cursos divulgados.

AÇÃO (PROJETO):

- Reunir-se com a coordenação acadêmica para apresentar relatórios das ações do NAP FANESE;
- Divulgar dos atendimentos individuais do NAP;
- Participar em Encontro promovido pela Coordenação Acadêmica com os líderes e multiplicadores das turmas para divulgação do novo resultado do ENADE após recurso.
- Elaborar de relatório semestral 2009.2.

RESULTADO:

- 01 atendimento durante o mês fevereiro, ou seja, 11% dos atendimentos esperados.
- Participação em reunião com coordenadores de curso e de estágio para divulgação das ações do NAP;
- Participação em reunião com coordenação acadêmica e direção sobre visita do MEC;

SITUAÇÃO DO PROJETO:

2

1 - NÃO INICIADO 2 - EM ANDAMENTO NO PRAZO 3 - EM ANDAMENTO ATRASADO

4 - INTERROMPIDO 5 - CONCLUÍDO

PROGRESSO: %	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
								X		

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO:

- Reuniões com coordenação acadêmica;
- Divulgação do atendimento psicossocial individual;
- Elaboração de relatório a ser apresentado à equipe do MEC.

DIFICULDADES:

- Feriado prolongado próximo ao início do semestre;
- Disponibilidade do responsável do NAP, tempo restrito para atendimento e elaboração de relatório e documentação necessária ao setor;
- Visita do MEC sem uma preparação prévia.
- Equipamento com problemas constantes – computador.

NECESSIDADES PARA A CONTINUAÇÃO:

- Apoio da direção para a ampliação das ações do NAP;
- Espaço físico mais adequado para atendimento;
- Criar estratégias mais eficazes de divulgação do atendimento NAP;

Ciente:

RESPONSÁVEL PELO NAP

COORDENAÇÃO ACADÊMICA

RELATÓRIO MENSAL DO NAP/FANESE

RELATÓRIO NO 02 **MÊS:** Mar **DATA:** 31/03/2010

OBJETIVOS:

- Divulgar a ação de atendimento psicopedagógico individual junto à comunidade acadêmica;
- Realizar atendimentos 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.
- Divulgar eventos e cursos voltados à comunidade acadêmica da FANESE;
- Elaborar relatório mensal sobre as atividades do NAP FANESE no mês de março de 2010 para apresentar a coordenação acadêmica;
- Participar de reuniões para alinhamento do discurso na visita de avaliação externa do MEC
- Participar de reuniões com a comissão de avaliação externa do MEC.

META:

- Atingir o número de 30 atendimentos mensais a discentes, docentes e colaboradores, de acordo com os horários disponibilizados para tal atividade;
- Divulgar o atendimento individual;
- Divulgar, pelo menos, um evento ou curso para a comunidade acadêmica;
- Obter na avaliação do MEC na dimensão do SINAES referente ao NAP a nota mínima de 3;
- Documentar todas as ações realizadas pelo NAP no período do mês de março de 2010.

ESTRATÉGIA:

- Divulgação dos horários de atendimento do NAP através do portal FANESE, reuniões com os coordenadores, e o boca a boca dos atendidos pelo NAP;

<ul style="list-style-type: none"> Solicitação de auxílio na documentação das ações realizadas pelo NAP, aos coordenadores e atendidos no período do ano de 2009. 										
<p>INDICADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nº de atendimentos / Nº total de atendimentos possíveis de acordo com os horários disponibilizados para tais; Nº de eventos ou cursos divulgados; Nota 3 na avaliação externa na dimensão do SINAES referente ao NAP 										
<p>AÇÃO (PROJETO):</p> <ul style="list-style-type: none"> Reunir-se com a coordenação acadêmica para apresentar relatório mensal das ações do NAP FANESE; Divulgar os atendimentos individuais do NAP; Elaboração de relatório mensal. 										
<p>RESULTADO:</p> <ul style="list-style-type: none"> 16 agendamentos durante o mês março, ou seja, 53% dos atendimentos esperados, porém houve apenas 13 atendimentos concretizados, pois três não compareceram; Participação em reunião com coordenadores de curso e de estágio para divulgação das ações do NAP; Participação em reunião com coordenação acadêmica e direção sobre visita do MEC; Divulgados 8 eventos. 										
<p>SITUAÇÃO DO PROJETO: <input type="text" value="2"/></p> <p>1 - NÃO INICIADO 2 - EM ANDAMENTO NO PRAZO 3 - EM ANDAMENTO ATRASADO 4 - INTERROMPIDO 5 - CONCLUÍDO</p>										
PROGRESSO: %	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
								X		
<p>ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reuniões com coordenação acadêmica; Divulgação do atendimento psicossocial individual; Elaboração de relatório a ser apresentado à coordenação acadêmica; Divulgação de eventos e cursos. <p>DIFICULDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> Disponibilidade do responsável do NAP, tempo restrito para atendimento e elaboração de relatório e documentação necessária ao setor; Visita do MEC sem uma preparação prévia. Equipamento com problemas constantes – computador. <p>NECESSIDADES PARA A CONTINUAÇÃO:</p> <ul style="list-style-type: none"> Apoio da direção para a ampliação das ações do NAP; Espaço físico mais adequado para atendimento; Criar estratégias mais eficazes de divulgação do atendimento NAP; <p>Ciente:</p>										

RESPONSÁVEL PELO NAP

COORDENAÇÃO ACADÊMICA

RELATÓRIO MENSAL DO NAP/FANESE

RELATÓRIO N° 03

MÊSES: Abr

DATA: 30/04/2010

OBJETIVOS:

- Divulgar a ação de atendimento psicopedagógico individual junto à comunidade acadêmica;
- Realizar atendimentos 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.
- Divulgar eventos e cursos voltados à comunidade acadêmica da FANESE;
- Elaborar relatório sobre as atividades do NAP FANESE no período do ano de 2009 para apresentar a comissão de avaliação externa do MEC.
- Participar de reuniões para alinhamento do discurso na visita de avaliação externa do MEC.

META:

- Atingir o número de 21 atendimentos mensais a discentes, docentes e colaboradores, de acordo com os horários disponibilizados para tal atividade, aproximadamente 70 % dos horários disponibilizados para atendimentos à comunidade acadêmica da FANESE.
- Divulgar o atendimento individual;
- Divulgar, pelo menos, um evento ou curso para a comunidade acadêmica;
- Documentar todas as ações realizadas pelo NAP no mês abril.

ESTRATÉGIA:

- Divulgação dos horários de atendimento do NAP através do portal FANESE, reuniões com os coordenadores, e o boca a boca dos atendidos pelo NAP;

INDICADOR:

- Nº de atendimentos / Nº total de atendimentos possíveis de acordo com os horários disponibilizados para tais;
- Nº de eventos ou cursos divulgados.

AÇÃO (PROJETO):

- Reunir-se com a coordenação acadêmica para apresentar relatórios das ações do NAP FANESE;
- Divulgar dos atendimentos individuais do NAP;

RESULTADO:

- 16 atendimentos durante o mês abril, ou seja, 85,7% dos atendimentos esperados.
- 02 eventos ou cursos divulgados.

SITUAÇÃO DO PROJETO:

3

1 - NÃO INICIADO 2 - EM ANDAMENTO NO PRAZO 3 - EM ANDAMENTO ATRASADO

4 - INTERROMPIDO 5 - CONCLUÍDO

PROGRESSO: %	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
								X		

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO:

- Divulgação do atendimento psicossocial individual;
- Realizar atendimentos;

DIFICULDADES:

- Disponibilidade do responsável do NAP, tempo restrito para atendimento e elaboração de relatório e documentação necessária ao setor;
- Equipamento com problemas constantes – computador.

NECESSIDADES PARA A CONTINUAÇÃO:

- Apoio da direção para a ampliação das ações do NAP;
- Espaço físico mais adequado para atendimento;
- Criar estratégias mais eficazes de divulgação do atendimento NAP;
- Equipamento mais adequado.

Ciente:_____
RESPONSÁVEL PELO NAP_____
COORDENAÇÃO ACADÊMICA**RELATÓRIO MENSAL DO NAP/FANESE****RELATÓRIO Nº** 04**MÊS:** Maio**DATA:** 28/05/2010**OBJETIVOS:**

- Divulgar a ação de atendimento psicopedagógico individual junto à comunidade acadêmica;
- Realizar atendimentos 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

<p>informações objetivas que o orientem, minimizando a ansiedade presente; Fazer encaminhamento para profissionais e serviços especializados, se necessário.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Divulgar eventos e cursos voltados à comunidade acadêmica da FANESE; • Elaborar relatório mensal sobre as atividades do NAP FANESE no mês de maio de 2010 para apresentar a coordenação acadêmica; • Participar de reunião para apresentar os dados dos atendimentos do NAP à coordenação acadêmica. 										
<p>META:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atingir o número de 25 atendimentos mensais a discentes, docentes e colaboradores, de acordo com os horários disponibilizados para tal atividade; • Divulgar o atendimento individual; • Divulgar, pelo menos, um evento ou curso para a comunidade acadêmica; • Documentar todas as ações realizadas pelo NAP no período do mês de maio de 2010. 										
<p>ESTRATÉGIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Divulgação dos horários de atendimento do NAP através do portal FANESE, e o boca a boca dos atendidos pelo NAP; 										
<p>INDICADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nº de atendimentos / Nº total de atendimentos possíveis de acordo com os horários disponibilizados para tais; • Nº de eventos ou cursos divulgados; 										
<p>AÇÃO (PROJETO):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reunir-se com a coordenação acadêmica para apresentar relatório mensal das ações do NAP FANESE; • Divulgar os atendimentos individuais do NAP; • Elaboração de relatório mensal. • Realizar atendimentos 										
<p>RESULTADO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 23 agendamentos durante o mês maio, ou seja, 68% dos atendimentos esperados, porém houve apenas 14 atendimentos concretizados, pois três não compareceram; • Divulgados 3 eventos. 										
<p>SITUAÇÃO DO PROJETO: <input type="text" value="3"/></p> <p>1 - NÃO INICIADO 2 - EM ANDAMENTO NO PRAZO 3 - EM ANDAMENTO ATRASADO 4 - INTERROMPIDO 5 - CONCLUÍDO</p>										
PROGRESSO: %	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
						x				
<p>ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Divulgação do atendimento psicossocial individual; • Elaboração de relatório a ser apresentado à coordenação acadêmica; • Divulgação de eventos e cursos. 										

DIFICULDADES:

- Disponibilidade do responsável do NAP, tempo restrito para atendimento e elaboração de relatório e documentação necessária ao setor, e outras atividades competentes ao NAP;
- Equipamento com problemas constantes – computador.

NECESSIDADES PARA A CONTINUAÇÃO:

- Apoio da direção para a ampliação das ações do NAP, como pesquisa de aspecto psicopedagógico e de saúde mental;
- Espaço físico mais adequado para atendimento;
- Criar estratégias mais eficazes de divulgação do atendimento NAP;

Ciente:_____
RESPONSÁVEL PELO NAP_____
COORDENAÇÃO ACADÊMICA**RELATÓRIO MENSAL DO NAP/FANESE****RELATÓRIO N^o** 05**MÊSES:** Jun**DATA:** 15/06/2010**OBJETIVOS:**

- Divulgar a ação de atendimento psicopedagógico individual junto à comunidade acadêmica;
- Realizar atendimentos 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.
- Divulgar eventos e cursos voltados à comunidade acadêmica da FANESE;
- Elaborar relatório sobre as atividades do NAP FANESE no período do mês de junho de 2010.
- Participar de reunião para apresentar os dados dos atendimentos do NAP à coordenação acadêmica.

META:

- Atingir o número de 15 atendimentos mensais a discentes, docentes e colaboradores, de acordo com os horários disponibilizados para tal atividade, aproximadamente 50 % dos horários disponibilizados para atendimentos à comunidade acadêmica da FANESE.
- Divulgar o atendimento individual;
- Divulgar, pelo menos, um evento ou curso para a comunidade acadêmica;
- Documentar todas as ações realizadas pelo NAP no período do ano de 2009.

ESTRATÉGIA:

- Divulgação dos horários de atendimento do NAP através do portal FANESE, reuniões com os coordenadores, e o boca a boca dos atendidos pelo NAP;

INDICADOR:

- Nº de atendimentos / Nº total de atendimentos possíveis de acordo com os horários disponibilizados para tais;
- Nº de eventos ou cursos divulgados.

AÇÃO (PROJETO):

- Reunir-se com a coordenação acadêmica para apresentar relatórios das ações do NAP FANESE;
- Divulgar dos atendimentos individuais do NAP;
- Realizar atendimentos;

RESULTADO:

- 08 atendimento durante o mês junho, ou seja, 53,3% dos atendimentos esperados.
- Não houve divulgação de eventos ou cursos.

SITUAÇÃO DO PROJETO:

2

1 - NÃO INICIADO 2 - EM ANDAMENTO NO PRAZO 3 - EM ANDAMENTO ATRASADO

4 - INTERROMPIDO 5 - CONCLUÍDO

PROGRESSO: %	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
								X		

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO PERÍODO:

- Realizar atendimentos
- Divulgação do atendimento psicossocial individual;

DIFICULDADES:

- Disponibilidade do responsável do NAP, tempo restrito para atendimento e elaboração de relatório e documentação necessária ao setor;
- Equipamento com problemas constantes – computador.

NECESSIDADES PARA A CONTINUAÇÃO:

- Apoio da direção para a ampliação das ações do NAP;
- Espaço físico mais adequado para atendimento;
- Criar estratégias mais eficazes de divulgação do atendimento NAP;
- Equipamento adequado – computador e impressora, se possível.

Ciente:

RESPONSÁVEL PELO NAP

COORDENAÇÃO ACADÊMICA



Apêndice B – Pesquisa de Satisfação dos Serviços do NAP

FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE SERGIPE
NÚCLEO DE APOIO PSICOSSOCIAL

Avaliação de Satisfação no Atendimento do NAP

Caros discentes, docentes e colaboradores, gostaríamos da contribuição de vocês para oferecer um melhor no atendimento do NAP. Por isso, solicito que respondam este pequeno questionário sobre sua satisfação quanto ao atendimento recebido pelo NAP/FANESE.

01 O processo de agendamento do atendimento é eficaz?

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Indiferente
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito

Sugestão de outro meio de agendamento? _____

02 A estrutura física da sala de atendimento oferece conforto e privacidade para o atendimento?

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Indiferente

<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Insatisfeito <input type="radio"/> Muito insatisfeito <p>Sugestão de mudança na estrutura física? _____</p>
<p>03 O responsável pelo atendimento se mostrou competente e cordial durante o atendimento?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Muito satisfeito <input type="radio"/> Satisfeito <input type="radio"/> Indiferente <input type="radio"/> Insatisfeito <input type="radio"/> Muito insatisfeito <p>Há alguma sugestão ao responsável pelo atendimento? _____</p> <p>_____</p>
<p>04 Os horários disponibilizados para o atendimento são suficientes e adequados?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Muito satisfeito <input type="radio"/> Satisfeito <input type="radio"/> Indiferente <input type="radio"/> Insatisfeito <input type="radio"/> Muito insatisfeito <p>Sugestão de outros horários _____</p> <p>_____</p>
<p>05 O tempo de duração dos atendimentos são suficientes e adequados?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Muito satisfeito <input type="radio"/> Satisfeito <input type="radio"/> Indiferente <input type="radio"/> Insatisfeito <input type="radio"/> Muito insatisfeito <p>Sugestão de tempo de duração _____</p> <p>_____</p>
<p>06 Que temas você sugeriria para serem apresentados e discutidos sobre ensino-aprendizagem dentro da Instituição Fanese?</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

Agradecemos antecipadamente sua contribuição ao nosso trabalho. Pedimos que nos ajude a desenvolvermos o NAP/FANESE.

Forte abraço e muito sucesso.

Ats,

Analice Bento

Coordenadora do NAP/FANESE

