



## RELATÓRIO

O presente relatório apresenta o resultado do trabalho da comissão de elaboração do fluxo de atendimento aos alunos da Univasf, instituída pela Portaria/Proen nº 22, de 08 de abril de 2022, alterada pela Portaria/Proen nº 33, de 25 de abril de 2022 e prorrogada pela Portaria/Proen nº 40, de 6 de maio de 2022. O principal objetivo deste documento é propor um fluxo de atendimento aos estudantes da Univasf quanto aos setores que deverão ser acionados mediante suas necessidades pontuais.

Primeiramente, serão apresentados os setores representados na comissão e considerados, por esta, como estratégicos na assistência aos alunos, assim como o público atendido por cada setor e os problemas identificados no fluxo de atendimento. Posteriormente, serão elencados os encaminhamentos e as recomendações, assim como será apresentada a sugestão de fluxograma de atendimento aos alunos da Univasf.

Cumprе esclarecer que as descrições dos setores feitas neste relatório se referem, especialmente, aos serviços que são direcionados por estes aos estudantes da instituição, visto que tais setores desenvolvem outras ações atendendo diversos públicos, além do atendimento direto aos estudantes.

### 1 - APRESENTAÇÃO DOS SETORES

**1.1 Centro de Estudos e Práticas de Psicologia (Ceppi)** - tem por objetivo geral ser um espaço para realização, integração e articulação das práticas profissionais em Psicologia, com vistas ao atendimento das demandas de indivíduos, grupos e organizações, por meio de atividades de ensino, pesquisa e extensão. É um espaço obrigatório para práticas de estágio em Psicologia, além de desenvolver atividades que promovam e/ou colaborem para o exercício da prática profissional do psicólogo. Sua equipe é composta por um grupo de docentes supervisores, psicóloga responsável técnica, psicólogos voluntários, assistente administrativa, discentes estagiários, extensionistas ou alunos integrantes de pesquisa do curso de Psicologia da Univasf, além de contar com terceirizados responsáveis pela manutenção do prédio. Está localizado no *campus* Sede e foi



## UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO

inaugurado em agosto de 2009 para receber usuários diversos que necessitem de acompanhamento psicológico individual e/ou em grupo.

**1.2 Coordenação Pedagógica (CP)** - é uma das unidades administrativas da Pró-Reitoria de Ensino (Proen). Essa unidade é responsável por desenvolver e planejar ações voltadas à melhoria da qualidade do ensino de graduação, por meio de apoio didático-pedagógico, psicopedagógico e técnico aos corpos docente e discente da Univasf. Apresenta uma equipe multidisciplinar composta por assistente social, pedagogo, psicólogo e técnico em assuntos educacionais e estagiário. Esses profissionais estão lotados de forma descentralizada em seis *campi* constituindo as divisões pedagógicas, a saber: Coordenação Pedagógica Sede, que abarca os *campi* Ciências Agrárias, Juazeiro-BA e Petrolina-PE; Divisão Pedagógica Senhor do Bonfim; Divisão Pedagógica Paulo Afonso e Divisão Pedagógica São Raimundo Nonato.

**1.3 Núcleo de Acessibilidade e Inclusão (NAI)** - tem como principal finalidade promover políticas de inclusão e acessibilidade na Univasf, permitindo que qualquer pessoa tenha acesso aos serviços educacionais oferecidos por essa instituição, em todos os espaços, ambientes, materiais, ações e processos desenvolvidos na universidade, buscando integrar e articular as atividades da instituição para a inclusão educacional e social. A equipe é composta por coordenador(a), assistente administrativo, tradutor e intérprete de Libras (TILSP), revisor de textos em Braille e estagiários. Está localizado no *campus* Sede e é vinculado diretamente ao Gabinete da Reitoria, sendo instituído pela Resolução nº 16/2017.

**1.4 Pró-reitora de Assistência Estudantil (Proae)** - visa ampliar as condições de permanência e conclusão na universidade de estudantes de cursos de graduação, prioritariamente daqueles que se enquadram na condição de vulnerabilidade socioeconômica estabelecida pelo Decreto Presidencial nº 7.234 de 20/07/2010, que dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil (Pnaes). Em âmbito institucional, é regulamentado pela Resolução Conuni 22/2014. A equipe é composta por coordenadores, assistentes sociais, nutricionistas, assistentes administrativos e apoio terceirizado. Os profissionais que constituem a equipe técnica da Proae se encontram lotados no prédio da Pró-reitora, nas unidades de restaurantes universitários e nos *campi* de São Raimundo Nonato e Paulo Afonso.



## **2 - PÚBLICO-ALVO DE CADA SETOR E SERVIÇOS OFERTADOS**

**2.1 Ceppi** - atende ao público interno da Univasf e a comunidade externa. Oferece os seguintes serviços:

- Atendimento psicológico à comunidade acadêmica interna, bem como ao público externo nas diferentes modalidades (psicoterapia individual e em grupo, avaliação terapêutica, diagnóstico interventivo, clínica do trabalho e outros serviços que são ofertados de maneira esporádica a cada semestre);
- Ações para comunidade universitária através do Núcleo de Cuidado ao Estudante Universitário (NuCEU) realizado em parceria com o Ceppi:
  - Plantões Psicológicos, no Ceppi, para estudantes de graduação ou pós-graduação de instituições públicas e privadas;
  - Plantões itinerantes para o público universitário;
  - Aconselhamento e Planejamento Estratégico de Carreira;
  - Oficinas de escuta para discentes de Psicologia.

**2.2 CP** - atende estudantes dos cursos de graduação presenciais, nas seguintes situações:

- Organização da vida acadêmica;
- Gestão do tempo;
- Orientações quanto aos trâmites de assuntos institucionais;
- Retenção em componentes curriculares;
- Processo de adaptação ao ensino superior;
- Dificuldade em modos de avaliação, apresentações e com o ambiente de sala de aula;
- Dificuldades de aprendizagem e planejamento de atividades;

**2.3 NAI** - atende estudantes com deficiência na instituição e/ou estudantes que requeram condições de acessibilidade legalmente previstas, de modo a:

- Promover políticas de inclusão na Univasf;
- Oferecer apoio didático-pedagógico, no que concerne a questões relacionada a acessibilidade e inclusão de discentes com deficiência;



## UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO

- Adaptação de metodologias de ensino, avaliações e suporte às especificidades de alunos com deficiência.
- Interpretação e Tradução de Libras/Língua Portuguesa (vídeos, aulas, eventos, reuniões e outras demandas no par linguístico acima);
- Formatação e impressão de materiais acadêmicos, editais, documentos, materiais de divulgação de eventos, entre outros no sistema braille;
- Orientar demandas de dislexia e TDAH quanto ao uso de tecnologias assistivas.

**2.4 Proae** - atende estudantes regularmente matriculados em cursos de graduação presencial e que possuam renda per capita familiar de até 1,5 salário mínimo, conforme Decreto nº 7.234/2010-Pnaes e Resolução 22/2014-Conuni, dentre outros critérios definidos em editais específicos de seleção da Proae. Atualmente, são oferecidas as seguintes modalidades de bolsas, auxílios e serviços:

- Residência Universitária;
- Auxílio Permanência Univasf;
- Transporte Estudantil;
- Restaurante Universitário;
- Auxílio Alimentação;
- Bolsa Permanência Univasf;
- Bolsa Permanência MEC;
- Auxílio creche e manutenção de alimentando e/ou dependente.

A inserção dos estudantes nas diferentes modalidades está condicionada à participação nos processos seletivos anuais coordenados pela Proae. A natureza e a quantidade da oferta dos serviços, bolsas e auxílios condicionam-se à disponibilidade orçamentária dos recursos oriundos do Programa Nacional de Assistência Estudantil – Pnaes, bem como a recursos próprios da Univasf.

### **3 - LEVANTAMENTO DOS PROBLEMAS**

A seguir serão apresentados os problemas identificados na oferta dos serviços e ações dos setores que participam diretamente do fluxo de atendimento aos estudantes.



### 3.1 Ceppsi

- Número insuficiente de servidores psicólogos técnicos no serviço, impondo que o centro funcione em horário comercial, o que implica em perdas para toda a comunidade, considerando que mais pessoas poderiam ser atendidas se o funcionamento fosse de doze horas ininterruptas. Dessa forma, a ausência de um quantitativo maior de responsáveis técnicos psicólogos impossibilita a realização de um quantitativo superior de atendimentos psicológicos e gera, ainda, uma dificuldade na realização da carga horária obrigatória pelos estagiários;

- Quantidade limitada de salas para atendimentos individuais e em grupo;

- Computadores defasados e poucas máquinas com capacidade para realizar atendimentos remotos (*webcam* e microfone);

- Descontinuidade de ações ao longo do semestre, devido às mudanças nos objetivos dos estágios realizados no setor e que interferem na oferta de alguns serviços;

- Ausência de profissional em psiquiatria para atender casos de grande vulnerabilidade psicológica, como: surtos psicóticos, casos de autolesão e comportamento suicida.

### 3.2 CP

- Dificuldade na oferta do atendimento virtual pela falta de computadores equipados com *webcam* e microfone;

- Dificuldade na oferta do atendimento presencial pela falta de sala estruturalmente adequada de modo a garantir o sigilo e confidencialidade da pessoa atendida;

- Dificuldade de encaminhamento dos estudantes dos *campi* afastados, tanto à rede de saúde externa, quanto aos serviços que são oferecidos pela própria instituição;

- Dificuldade de encaminhamento de algumas situações que têm chegado ao serviço e que não são previstas como atribuições da CP, tais como:

→ Solicitação de avaliação, acompanhamento e tratamento do TDAH, dislexia, entre outros;

→ Situações relacionadas ao suicídio;

→ Visita domiciliar aos estudantes;

→ Acompanhamento psicoterápico para os diversos transtornos;

→ Questões de convivência na residência estudantil.

Ressalta-se que as atribuições da CP envolvem o atendimento voltado para questões



## UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO

psicopedagógicas, não cabendo o tratamento e o acompanhamento dos diversos transtornos e adoecimentos mentais.

### 3.3 NAI

- Ausência de uma equipe multidisciplinar: psicólogo, assistente social, técnico em assuntos educacionais, pedagogo;

- Ausência de profissionais que possam atender a algumas especificidades de alunos com necessidade de acompanhamento especial em sala de aula, tais como: autistas, pessoas com seqüela de paralisia cerebral, pessoas surdo-cegas, entre outros.

### 3.4 Proae

- Ausência de equipe multidisciplinar e com representação em todos os *campi*;
- Questões relativas ao acompanhamento em saúde mental (fragilidade no suporte de rede);
- Demandas de estudantes que apresentam a necessidade de acesso às bolsas e auxílios, após o fechamento dos períodos de seleção;

- Demanda crescente do número de estudantes a requisitar o acesso a bolsas, auxílios e serviços diante de um cenário orçamentário limitado.

**Observação:** Acima estão descritas as situações e os casos que têm chegado de forma regular aos serviços, mas que não são atribuições dos respectivos setores e/ou não permitem ser contemplados devido à ausência de recursos humanos e materiais. No entanto, alguns casos/situações existentes na comunidade acadêmica e que ainda não acessaram os setores, oficialmente, exigirão uma atuação da universidade, como por exemplo, inclusão das pessoas transgênero.

## 4 - ENCAMINHAMENTOS E RECOMENDAÇÕES

De um modo geral, são identificadas carências de recursos humanos nos setores supracitados, assim como a necessidade de melhorias ou ampliação na infraestrutura, o que tem acarretado em condições de trabalho desfavoráveis. Em consequência disso, os serviços entregues não são aprimorados e outras ações não são implementadas, principalmente as de natureza preventiva.



## UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO

Como demonstrado, existem demandas que, no momento, acabam ficando sem o devido atendimento. Como medida de resposta a curto prazo para essa situação, sugere-se a criação de uma comissão permanente de recebimento e acompanhamento de demandas (Comissão Permanente de Recebimento e Encaminhamento de Demanda dos Estudantes com Necessidades Específicas) que tenha um responsável de cada setor para dar encaminhamento técnico a tais demandas. Esta comissão teria como atribuição receber as demandas que não estão inseridas em nenhum dos setores apresentados, sendo a sua função discutir esses casos de modo a dar encaminhamentos mobilizando serviços da própria universidade e da rede intersetorial dos municípios.

É válido mencionar que os recursos disponíveis tanto na rede externa à universidade quanto na rede interna podem não ser suficientes para atender as demandas de forma efetiva, cabendo à comissão reportar essas situações à reitoria para conhecimento e encaminhamentos.

Em face do exposto, visto que a comissão sugerida terá a atribuição apenas de encaminhamento técnico, indica-se como medida permanente e, de médio prazo, a criação de um órgão ou setor, com profissionais de diferentes áreas, para acompanhamento e resolução dessas demandas. Assim como existe o Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor (Siass), que tem foco e atendimento ao servidor, poderia ser criado de um Serviço de Atendimento aos Estudantes para abarcar as demandas que atualmente não são atendidas pelos serviços existentes na estrutura organizacional da Univasf.

Entende-se que é importante mapear as demandas de deficiência e necessidades específicas desde a matrícula de ingressantes, para informar setores estratégicos como o NAI, Proae e colegiados, por exemplo. Desta forma, sugere-se que o formulário de matrícula reserve um espaço para especificar se cada ingressante tem deficiência ou mobilidade reduzida; se é quilombola, indígena, transsexual, obeso ou possui outra necessidade específica. Sabendo que uma deficiência ou outra necessidade pode surgir a qualquer momento, é indicado ter um *link* permanente no Sistema de Informações e Gestão Acadêmica (Siga), ou algum outro sistema, em que o aluno indique qualquer mudança nas condições sociais/econômicas, de saúde e/ou outras. Indica-se que a Secretaria de Registro e Controle Acadêmico (SRCA) consulte os setores estratégicos de atendimento ao estudante supramencionados, para que apontem as informações relevantes a serem incluídas nesse formulário.

Sugere-se a criação, pela comissão permanente (Comissão Permanente de Recebimento e Encaminhamento de Demanda dos Estudantes com Necessidades Específicas), de um formulário a



## UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO

ser disponibilizado no Serviço Informação ao Cidadão (SIC) para o recebimento dessas demandas. O SIC será orientado sobre o trâmite desse novo formulário, que será preenchido pelo aluno e enviado para a comissão para os devidos encaminhamentos.

Com relação às deficiências e/ou situações atendidas pelo NAI, é indicado que, ao descrever as atribuições do setor nas questões de acessibilidade, adaptações estruturais e orientações gerais, seja informado que estão incluídas as pessoas com mobilidade reduzida, tais como obesos, gestantes e idosos.

No que diz respeito ao atendimento de pessoas transgênero, recomenda-se o fortalecimento da Coordenação de Políticas Afirmativas, Diversidade e Inclusão (Cpadi) para que possa realizar educação permanente e orientação para a comunidade acadêmica, facilitando o acolhimento e oferecendo sugestões de adaptações estruturais para permitir a acessibilidade dentro da instituição e para esclarecimento de informações, dúvidas e recebimento de denúncias.

Pensando em buscar a igualdade na oferta dos serviços para todos os estudantes da universidade, independentemente do *campus* a que pertencem, sugere-se que os setores que ficam restritos à sede (Petrolina), a exemplo do Ceppi e NAI (considerando que a CP e a Proae têm representação em outros *campi*) ofereçam o atendimento remoto para os *campi* afastados da sede. Nesse sentido, a CP necessita ampliar a sua representação para os *campi* Juazeiro, CCA e Salgueiro, que não possuem o serviço implantado, enquanto que a Proae precisa de representação nos *campi* Juazeiro, CCA, Senhor do Bonfim e Salgueiro.

Recomenda-se ainda a criação de uma comissão administrativa para realização de estudo a respeito da estrutura atual dos setores de atendimento ao estudante da universidade e dos recursos humanos disponíveis, tendo em vista, que neste relatório, demonstrou-se a existência de déficit de servidores para atendimento das demandas relacionadas aos estudantes. Esse estudo é importante para fundamentar a criação de novos códigos de vaga, de modo a equacionar a força de trabalho.

Por fim, solicita-se a publicização deste relatório e do fluxograma apresentado a seguir, entre os docentes, discentes e diversos setores da instituição, tendo em vista a melhoria da comunicação entre os setores para o fortalecimento da rede interna. Busca-se assim, institucionalizar o fluxo de atendimento para auxiliar o aluno em suas demandas e esclarecer à comunidade acadêmica as atribuições de cada setor em relação ao atendimento dos estudantes. Ainda como forma de melhorar a comunicação institucional, sugere-se que as informações das ações dos setores sejam divulgadas em canais oficiais. Com essa finalidade, pode-se verificar, também, a possibilidade de criação de um *link* no *instagram* (@univasf), que direcione o aluno





## UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO

para os setores relacionados ao atendimento. No portal do estudante, no *site* da instituição, deve-se disponibilizar as cartas de serviços dos setores que estejam relacionados diretamente ao atendimento a alunos e, por fim, a divulgação do fluxograma em um aplicativo ou plataforma interativa e acessível.



## 5- FLUXO DOS ATENDIMENTOS

### Fluxograma de atendimento ao estudante na Univasf.



---

*Emitido em 04/08/2022*

**RELATÓRIO FINAL DA COMISSÃO Nº 1/2022 - CP (11.01.02.07.53)****(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)**

*(Assinado digitalmente em 05/08/2022 16:40 )*  
ERICKA MARTA ALVES DE OLIVEIRA DIAS  
PSICOLOGO-AREA  
2538063

*(Assinado digitalmente em 05/08/2022 16:36 )*  
MARCIA ANDREA DE SOUZA SILVA  
PSICOLOGO-AREA  
1755285

*(Assinado digitalmente em 05/08/2022 16:51 )*  
MILTON PEREIRA DE CARVALHO FILHO  
REVISOR DE TEXTOS BRAILLE  
2381014

*(Assinado digitalmente em 05/08/2022 17:59 )*  
DIOGO LOULA XIMENES  
PSICOLOGO-AREA  
3162005

*(Assinado digitalmente em 05/08/2022 17:25 )*  
EDNA RODRIGUES SANTOS PORTO  
PSICOLOGO-AREA  
3220807

*(Assinado digitalmente em 05/08/2022 17:30 )*  
JOSE VICENTE DE DEUS NETO  
ASSISTENTE SOCIAL  
1210793

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sig.univasf.edu.br/documentos/> informando seu número: **1**, ano: **2022**, tipo: **RELATÓRIO FINAL DA COMISSÃO**, data de emissão: **05/08/2022** e o código de verificação: **6faab7b650**