

Caracterização da clientela do serviço de psicologia de uma instituição de ensino superior pública

Luiza Eridan Elmiro Martins de Sousa (luizaeridan@gmail.com)

Doutoranda em Psicologia, Universidade Federal do Ceará

Resumo: Este artigo apresenta os resultados de uma pesquisa de levantamento das características da clientela que buscou o serviço de psicologia de uma instituição pública de ensino superior, durante o biênio de setembro 2014 a setembro de 2016. Para tanto, utilizou-se da análise dos dados das fichas de inscrição que foram preenchidas, por meio da ferramenta *Google Docs*, pelos alunos quando buscaram o serviço. Os resultados geraram uma base de dados com informações pessoais, acadêmicas e o motivo da procura pelo atendimento psicológico. Os dados foram interpretados com base nos referenciais da psicologia, especialmente, a educacional no contexto do ensino superior. Os resultados apresentam informações sobre as características da clientela atendida, em sua maioria homens, solteiros, residem com amigos, cursando os dois primeiros semestres, que buscam o serviço geralmente motivados por questões relacionadas a problemas de aprendizagem e conflitos psicológicos de cunho pessoal.

Palavras-Chaves: Serviço de Psicologia, Atendimento psicológico, Perfil da clientela, Estudante universitário.

Abstract: This paper presents the results of a survey of client characteristics that sought the psychology service of a public higher education institution, during the biennium from September 2014 to September 2016. Application forms that were completed through the *Google Docs* tool by students when they sought the service. The results generated a database with personal, academic information and the reason for seeking psychological care. Data were interpreted based on psychology frameworks, especially educational in the context of higher education. The results provide information on the characteristics of the clientele served, mostly single men, living with friends, attending the first two semesters, who seek the service usually motivated by issues related to learning problems and psychological conflicts of a personal nature.

Keywords: Psychology Service, Psychological support, Profile of clients, Clinical features, University student.

1. INTRODUÇÃO

A oferta do Serviço de Psicologia nas instituições de ensino superior vem aumentando nos últimos anos, acompanhando o crescimento da oferta da educação superior pública e privada. Em particular, no Brasil, houve um conjunto de iniciativas neste sentido, entre elas, o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI) instituído por meio do Decreto N° 6.096 de 24 de abril de 2007 [1], que prima pela expansão e interiorização das universidades e institutos federais. Em seguida a essa expansão, ocorreu o processo de democratização do acesso ao ensino superior, e para dar suporte aos novos alunos das mais diversas condições socioeconômicas que começaram a adentrar às universidades criou-se o Plano Nacional de Assistência Estudantil, com o Decreto n° 7.234, de 19 de julho de 2010, trazendo em seu parágrafo único que as ações de assistência estudantil devem “viabilizar a igualdade de oportunidades, contribuir para a melhoria do desempenho acadêmico e agir, preventivamente, nas situações de retenção e evasão decorrentes da insuficiência de condições financeiras.”[2].

Já no que diz respeito à assistência à saúde no Brasil, principalmente à saúde mental dos estudantes universitários, ela ainda caminha a passos lentos. Estudos apontam que entre os anos de 1999 e 2000, o Fórum de Pró-Reitores de Assuntos Comunitários e Estudantis (FONAPRACE), ligado à Associação Nacional de Reitores das Universidades Federais Brasileiras, mapeou as ações de assistência aos estudantes praticadas nas instituições de ensino superior do setor público brasileiro, das 40 instituições que participaram do levantamento, 34% ofereciam algum tipo de atendimento efetivamente voltado à saúde mental dos discentes [3]. Dentre eles encontra-se o atendimento psicológico aos estudantes, que tem como objetivo “atender às dificuldades vivenciadas

por universitários, apoiar o desenvolvimento acadêmico e promover o desenvolvimento integral dos alunos” [4].

Os Estados Unidos e a Inglaterra foram os pioneiros na criação dos serviços de aconselhamento universitário que também acompanhou o aumento explosivo da população universitária nestes países e a preocupação com o bem-estar psicossocial dos estudantes. Stewart Paton, em 1910, organizou, na Universidade de Princeton, nos EUA, o primeiro serviço de assistência psicológica a estudantes universitários [5]. Estes prestam ajuda aos estudantes na sua adaptação ao processo acadêmico e também nas situações que envolvem questões de desenvolvimento, adaptação e equilíbrios emocionais por meio de intervenções preventivas e remediativas.

No caso da instituição deste estudo, o Serviço de Psicologia está ligado à assistência estudantil, na medida em que busca a promoção do desempenho acadêmico e bem-estar dos alunos por meio da prestação de serviços psicológicos gratuitos, proporcionando atendimentos clínicos e de aconselhamento psicológico, além de orientação educacional. Esta perspectiva alinha-se ao pensamento de que os serviços de assistência, incluindo a atenção à saúde mental, são fundamentais para o restabelecimento da condição psicológica do estudante universitário, garantindo igualdade de oportunidades no sentido de compreender e assimilar conhecimentos e adquirir competências profissionais através da graduação; pois de nada adianta democratizar o acesso sem promover ações que garantam a permanência do aluno.

É necessário dinheiro para comprar livros, almoçar, pagar o transporte, etc., mas é necessário, também, o apoio pedagógico, a valorização da autoestima, os referenciais docentes, etc. Sendo assim, entendemos que a permanência na Universidade é de dois tipos. Uma permanência associada às condições materiais de existência na Universidade, denominada por nós de Permanência Material e outra ligada

às condições simbólicas de existência na Universidade, a Permanência Simbólica. Entendemos por condições simbólicas a possibilidade que os indivíduos têm de identificar-se com o grupo, ser reconhecido e de pertencer a ele [...] não basta incluir estudantes de setores menos favorecidos na universidade, é preciso refletir, criar novos programas e até mesmo políticas que pensem a permanência, que colaborem com o manter-se na universidade (187) [6].

Logo, em um contexto de expansão e democratização do acesso ao ensino superior, o perfil do alunado vem se transformando e, conseqüentemente, o perfil daqueles que buscam o serviço de psicologia. Pesquisas na área demonstram que mais da metade dos alunos que ingressam no curso superior revelam dificuldades pessoais e acadêmicas [7]. O primeiro ano da graduação ao curso superior é considerado crítico, demandando do aluno adaptação e integração ao novo ambiente, sendo que o modo como é vivenciada esta experiência vai depender do apoio da universidade e das características individuais de cada um [8].

Em se tomando o contexto mencionado, este estudo se faz importante na medida em que apresenta como objetivo conhecer as características de identificações pessoais e acadêmicas, bem como as demandas clínicas da população que buscou o Serviço de Psicologia em um *campus* da UFC, no município de Quixadá, distante 170 km da capital do estado, no biênio 2014-2016. A relevância deste estudo justifica-se pela necessidade de avaliação e melhoria contínua da sistematização e da qualidade dos serviços prestados. Caracterizar a clientela que busca o Serviço de Psicologia é, assim, um caminho possível no sentido de possibilitar o planejamento da oferta de acordo com as reais demandas do público que atende.

O *campus* da Universidade Federal do Ceará (UFC), em Quixadá, conta com seis cursos de graduação, todos na área de Tecnologia da Informação e da Comunicação (TIC), quais sejam: Engenharia de Software, Sistemas da Informação, Ciências da Computação, Design Digital, Engenharia de Computação e Redes de Computadores. Anualmente ingressam 50 alunos em cada curso. O Serviço de Psicologia foi criado em setembro de 2014, por meio da convocação de um servidor público da área, em virtude da necessidade de ofertar atendimento aos alunos que solicitaram apoio nesta área.

2. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O objeto de análise deste estudo são os dados coletados a partir das informações fornecidas pelos alunos, quando do preenchimento da ficha de inscrição para a busca do Serviço de Psicologia. A referida ficha trata-se de um questionário na ferramenta *Google Forms* composto de perguntas abertas sobre identificações pessoais (Nome, naturalidade, data de nascimento, estado civil, “reside com”, endereço, telefone para contato e *e-mail*) e acadêmicas (Curso de Graduação, matrícula, semestre turno, ano de ingresso, se recebe bolsa/auxílio) dos alunos, bem como do motivo da procura pelo serviço.

A amostra deste estudo refere-se aos dados de 96 alunos que recorreram à busca pelo serviço através do preenchimento da ficha de inscrição, entre de setembro de 2014 e setembro de 2016. Os dados foram agrupados em indicadores e analisados à luz da psicologia, em especial, a educacional com foco no ensino superior.

3. RESULTADOS E ANÁLISES

A maior procura pelo Serviço de Psicologia deu-se por estudantes do sexo masculino (61), enquanto cerca de um terço do sexo feminino (35). Sobre este indicador pesa o fato de todos os seis cursos ofertados serem na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), que classicamente apresenta-se como um espaço predominantemente masculino [9] [10]. Assim, se a maioria dos alunos são homens, é compreensível que a maior procura pelo serviço tenha vindo dessa clientela.

Em relação à faixa etária, grande parte dos alunos se concentravam entre a idade de 18 e 25 anos, principalmente nos 22 anos. Este dado coaduna com o período em que geralmente o estudante está na universidade, ingressando após o ensino médio. Dos 96 alunos, apenas 7 eram casados ou viviam em união estável e 5 tinham filhos. Há estudos que apontam que a faixa etária dos 18 aos 25 é caracterizada como o “jovem adulto”, descrevendo-a como um período marcado por mudanças no desenvolvimento psicossocial, moral e valorativo que, com a entrada no ambiente universitário, traz desafios adicionais relacionados à vida acadêmica, social, vocacional e profissional [11]. Tais desafios tanto podem potencializar quanto dificultar o amadurecimento pessoal quanto o rendimento acadêmico.

Os alunos, em sua relevante quantidade, não residiam na cidade onde se localiza o *campus* (Quixadá - CE), mas nas regiões vizinhas e até mesmo de outros estados. Tal fato implica que muitos dos estudantes precisam sair de suas casas, família e cidade para estudarem. Dos dados investigados, observou-se que a maioria residia com amigos (43 alunos) e em menor quantidade eram os que moravam com a família/parentes ou sozinhos. Este indicador apresenta-se como relevante na medida em que um dos fatores que pode dificultar a adaptação ao ensino superior é a questão a ida para a universidade ser, geralmente, a primeira vez que o jovem deixa sua casa, enfrentando o dilema da separação parental e familiar. Tal condição pode gerar um fenômeno denominado *Homesickness* ou “saudades de casa”:

O local de residência é um factor que influencia o desenvolvimento ou não de saudades de casa. Tal como prevíamos na hipótese inicial, os estudantes que moram longe do seu local habitual de residência para estudar, desenvolvem saudades de casa e procuram, frequentemente, os espaços de interrupção lectiva para regressarem a casa, o que demonstra alguma tendência para o isolamento do grupo de pares académico e para o afastamento das actividades extracurriculares do campo universitário. [...] Estas dificuldades de adaptação podem exceder de tal ordem a capacidade de gestão emocional da ansiedade do estudante

que, atingindo níveis patológicos, leva alunos com boa capacidade cognitiva a obterem resultados acadêmicos muito fracos e a desenvolverem graves problemas psicológicos perante tamanho insucesso (p. 161) [12].

No que concerne ao quantitativo de alunos por curso, obteve-se que a expressiva parte pertencia ao curso de Engenharia de Software (32.29%), em segundo lugar ao curso de Sistemas da Informação (27.08%), 14.58% ao curso de Redes de Computadores e também 14.58% de Ciências da Computação, 8 alunos de Engenharia da Computação e 2 alunos de Design Digital. O baixo número de alunos do curso de Design Digital liga-se ao fato de este ter sido um curso recém-inaugurado, estando em sua segunda turma.

À data em que buscaram atendimento, 23% dos alunos cursavam o primeiro semestre, 24.17% o segundo, 15.38% o terceiro, 9.89% o quarto, 6.59% o quinto, 10.98% o sexto, 6.59% o sétimo, 3.29% o oitavo semestre. Obteve-se que a maior procura se concentra nos alunos dos três primeiros semestres, sendo que quase metade do alunado total (47.17%) pertencia ao 1° ou 2° semestre, ou seja, no primeiro ano do curso. Assiste-se assim uma maior procura por parte dos alunos dos semestres iniciais, principalmente do primeiro ano, diminuindo a busca ao longo dos semestres. Tal dado corrobora com os estudos que demonstram que o período de ingresso e adaptação ao ensino superior é a etapa mais complicada e que o aluno, que já passou e superou esta fase mais complicada e já avançou no curso é mais difícil desistir ou procurar atendimento psicológico.

Para tanto, precisamos olhar o estudante de forma diferenciada e acolhedora, principalmente no momento do seu ingresso no curso superior, por ser o primeiro ano de graduação um período crítico para o seu desenvolvimento e o seu ajustamento acadêmico. Nesta fase, o estudante experiencia vários desafios provenientes das tarefas psicológicas normativas inerentes a transição da adolescência para a vida adulta que quando confrontadas com as exigências da vida universitária constitui-se um desafio a ser vencido [7].

Em relação ao fato de o aluno ter algum tipo de auxílio ou assistência financeira proporcionada pela instituição de ensino, seja através de bolsa de iniciação científica, bolsa de pesquisa ou auxílio moradia, dos 96 alunos que buscaram pelo Serviço de Psicologia, 45 não recebiam nenhum tipo de benefício, enquanto 51 recebiam. É sabido que os dois primeiros anos da graduação são decisivos para a permanência do aluno no curso, atingindo seu objetivo que é profissionalizar-se. Os auxílios, bolsas e investimentos financeiros por parte da instituição corroboram no sentido de buscar garantir a permanência dos alunos socialmente vulneráveis, pois é sabido que:

Quanto mais tempo passar o estudante nesse ambiente, maiores serão suas chances de compreender o funcionamento desse mundo, suas regras, seus limites, suas exigências e possibilidades. Mesmo a participação em eventos não diretamente relacionados às aprendizagens acadêmicas é importante nesse percurso que leva da admissão ao diploma. Sendo o abandono mais provável ao longo do primeiro ano universitário (p. 257) [13].

Os anos iniciais da vida universitária são marcados por um período de adaptação do aluno ao contexto universitário e ao cotidiano do “jovem adulto”, com maiores responsabilidades, inclusive, para alguns, a preocupação de manter-se em outra cidade, longe dos familiares. Ao referirem-se sobre a entrada de estudantes pobres no ensino superior, em consequência do processo de democratização deste setor de ensino, Carneiro & Sampaio [14] citam Coulon (2008), um estudioso do processo de afiliação à vida universitária que define a transição do ensino médio para a educação superior, para este a entrada em uma universidade impõe ao estudante uma mudança em sua rotina, pois a realidade do ensino médio é bem diferente do cotidiano de uma graduação. Além disso, concomitante às mudanças no contexto educacional há ainda as transformações e desafios característicos da juventude e da entrada no mundo adulto. Tornar-se um estudante universitário seria, assim, aprender um ofício, adquirir um hábito, dominar as regras e normas da academia para não fracassar no percurso acadêmico. E ainda lidar com as demandas do desenvolvimento e socioculturais da vida adulta.

Ainda segundo os autores, para a maioria dos jovens pobres, o ensino superior sempre foi um universo praticamente inacessível. É novidade tanto para as instituições de ensino superior quanto para os alunos de origem popular esse novo contexto que é a universidade; com suas regras, rotinas, exigências e formas de funcionamento peculiares. A permanência e a conclusão do curso vão depender do quão exitosas forem as estratégias de afiliação às rotinas acadêmicas de ordem intelectual (exigências em termos de conteúdos intelectuais, métodos de exposição do saber e dos conhecimentos) e institucional (aprendizagem dos códigos do ensino superior, das práticas e rotinas, e as características administrativas).

Como visto, as mudanças e as exigências de domínio das regras e normas institucionais e de aprendizagem, bem como as transformações biopsicossociais que acompanham o início da juventude e entrada na vida adulta, geram impactos psicológicos nos estudantes, a depender do quão estejam preparados para lidar com estas questões. Preparados no sentido de disporem de um bom suporte socioemocional e familiar, uma rede de apoio eficiente, sem histórico de fracasso escolar anterior, boa autoestima e capacidade de superação, resiliência, flexibilidade e capacidade de adaptação, sociabilidade, desenvoltura, etc.

As transformações e desafios citados impactam a vida dos estudantes, visto que as maiores motivações para a busca pelo Serviço de Psicologia podem ser caracterizadas em dois aspectos, quais sejam: busca do serviço por *conflitos psicológicos* de caráter mais pessoal e clínico, e a busca por questões relacionadas às *dificuldades de aprendizagem* e aos estudos. Estes tipos de queixas assemelham-se às geralmente demandadas pelo psicólogo no contexto escolar e educacional.

De acordo com pesquisa realizada sobre a clientela de uma clínica-escola de Porto Alegre - RS [15], observou-se

como destaque entre os motivos de busca por atendimento, as dificuldades em processos cognitivos, que incluem, principalmente, as dificuldades de aprendizagem; seguida das dificuldades de relacionamento interpessoal. Dados similares também foram encontrados quando se pesquisou a clientela da clínica-escola da Universidade Federal de São Paulo, entre 1978 e 1981. Nessa pesquisa, a busca por atendimento psicológico referiu-se, basicamente, a distúrbios de escolaridade, distúrbios afetivo-emocionais e distúrbios da sociabilidade.

De um modo geral, os dados desta pesquisa vão ao encontro com as investigações sobre a motivação da busca por atendimento psicológico em clínicas-escolas ou no espaço escolar e educacional, as quais referem que, quanto ao motivo e à fonte de encaminhamento, são característicos os problemas de aprendizagem e fracasso escolar ou relacionados ao contexto acadêmico, por um lado; e problemas afetivos e de ordem pessoal, de outro.

Dos 96 alunos desta pesquisa, 55% buscaram o atendimento psicológico no sentido de obter alguma orientação ou apoio para lidar com problemas de aprendizado e baixo rendimento acadêmico. Enquanto 38% buscam para tratar de conflitos eminentemente psicológicos. E 7% apresentou demandas envolvendo os dois aspectos (aprendizagem e pessoal).

A questão do insucesso acadêmico do estudante universitário refere-se à incapacidade de o estudante atingir os objetivos determinados para cada ciclo de estudos [11]. A avaliação do rendimento acadêmico não deve levar em conta apenas as competências diretamente relacionadas ao aprendizado das disciplinas (cognitivas), mas também a interação de fatores pessoais e sociais pelos quais passa o aluno durante sua adaptação ao ensino superior; alia-se a isto o fato de que há o ingresso de estudantes com níveis de preparação aquém dos níveis de conhecimentos exigidos na graduação e estudantes que não têm interesse/afinidade com o curso escolhido.

A demanda da clientela que procura o Serviço de Psicologia do *campus* da UFC em Quixadá - CE, apresenta uma forte correlação que aponta o insucesso acadêmico como principal motivador da busca, seguido das questões pessoais. Os desarranjos e desconfortos psicológicos provocados pelo baixo rendimento geram insatisfações, fazendo com que o aluno recorra ao psicólogo para encontrar soluções e diminuir o desprazer vivenciado. Os “sintomas” do fracasso acadêmico são apresentados pelos universitários como dificuldades de atenção e de concentração, procrastinação, desmotivação, baixo rendimento, dúvidas em relação à escolha do curso, etc.

Os dados mostraram, dentre as motivações mais recorrentes que levaram os alunos a buscar o Serviço de Psicologia e que se relacionavam às questões de aprendizagem foram relatos de problemas com: Procrastinação, Baixo rendimento, Desmotivação para os estudos, Fracasso acadêmico, Dificuldade para conseguir

estudar, Falta de concentração nos estudos e nas aulas, Dúvidas quanto à escolha do curso, Ansiedade em véspera de provas, Estresse pelo excesso de atividades acadêmicas, Dificuldade de aprendizagem da matemática/cálculo e programação, Dificuldade em organizar os horários de estudos.

Já as queixas voltadas mais para as questões psicológicas e pessoais, que não se relacionam diretamente às situações de ensino-aprendizagem, apareceram em formas de: Distúrbios da sociabilidade (Timidez), Baixa autoestima, Conflitos ligados à questões afetivo-sexuais, Conflitos ligados a problemas familiares, Pensamentos obsessivos e intrusivos, Alteração do humor, Transtornos dissociativo de identidade, Transtornos alimentares, Insônia, Depressão, Disforia, Ideação suicida, *Homesickness*, Transtorno de estresse pós-traumático.

Como dito, é possível reconhecer a similaridade dos achados com muitos dos estudos que focam a clientela do Serviço de Psicologia de outras instituições educacionais de ensino superior, podendo-se fazer certa inferência de dois perfis típicos do paciente: devido às dificuldades de aprendizagem e aos danos psicológicos causados pelo insucesso acadêmico. O primeiro perfil corresponde aos alunos, geralmente dos anos iniciais da graduação, que procuram o psicólogo diante das angústias e sofrimentos psíquicos provocados pelo fracasso na aprendizagem, suas queixas referem-se às dificuldades nos processos cognitivos que remetem a bloqueios na assimilação do conhecimento. No segundo concentram-se os alunos que apresentam dificuldades de ordem emocional ou transtornos psicológicos e psicopatológicos típicos, além de conflitos de relacionamento interpessoal; e buscam na psicoterapia um espaço para a autorreflexão e a revisão de padrões de funcionamentos desadaptativos.

Os alunos que buscaram o Serviço de Psicologia por questões ligadas às dificuldades em assimilar e acompanhar os conteúdos das disciplinas parecem procurar no atendimento uma resposta psicológica ou neuropsicológica para o seu fracasso acadêmico. Queixas acerca de dificuldades de aprendizagem, problemas com concentração e atenção, procrastinação culminam (ou advém do) no baixo rendimento, na dúvida em relação à escolha do curso e seu conseqüente abandono. Ao que parece, os alunos esperam encontrar uma justificativa em uma desordem psicológica ou cognitiva para seu insucesso acadêmico, como se houvesse um motivo pontual para o fato e não um conjunto de fatores que envolvem a história escolar pregressa, sua bagagem cultural e educacional, questões sociais e familiares, entre outras.

A existência destes dois perfis indica uma necessidade de discriminar os motivos da procura que são de ordem psicológica e os que são de ordem pedagógica ou psicopedagógica. É pertinente a reflexão sobre a atribuição de papéis às equipes de atendimento, pois, no caso deste estudo, não há o profissional pedagogo ou psicopedagogo na instituição, e o psicólogo acaba tendo que manejar demandas que não lhe pertencem ou que não têm indicação para

psicoterapia. Agindo desta forma, corre-se o risco de incorrer em uma “psicopatologização do fracasso escolar” [16], ou seja, uma tendência a atribuir a problemas intrapsíquicos e/ou orgânicos às dificuldades para alcançar o desempenho acadêmico esperado.

O desempenho insuficiente do aluno mexe com seu sistema psicológico. Desmotivação, frustração, baixa autoestima, dificuldades de concentração e atenção, procrastinação, vontade de desistir do curso, ansiedade, estresse são consequências do fracasso acadêmico do estudante universitário e que motivam mais da metade dos estudantes para a busca do Serviço de Psicologia, “a falta de confiança na capacidade de desempenho/autoeficácia desencadeia tensão ou estresse psíquico”, bem como o adoecimento psíquico relaciona-se ao fato de “alunos com perturbações incipientes agravadas no decorrer do primeiro ano, ao esforço de adaptação ao novo modelo de vida e a mobilização de disposições mórbidas preexistentes pela sobrecarga dos alunos que conseguiram ingressar na universidade sem base” (p. 416) [5].

No outro perfil, dos estudantes que buscaram apoio psicológico para tratar de questões relacionadas a *conflitos psicológicos*, estão as queixas relacionadas às “crises de identidade”, “crises existenciais”, “problemas de pensamento”, “mal-estar psicológico”, “confusão mental”; termos frequentemente utilizados para se descreverem os sentimentos e angústias que os acometem e que se relacionam mais a conflitos internos pessoais do que acadêmicos. Sobre os transtornos que comuns em estudantes universitários, estudos apontam informam que no início da vida adulta, em que geralmente acontece o ingresso na universidade, não é raro o surgimento de transtornos mentais de caráter menos grave, “Os universitários tendem a ser acometidos por distúrbios não psicóticos, isto é, transtornos mentais menores, os quais englobam sintomas ansiosos, depressivos e somáticos” (p. 518) [4].

Como neste estudo se tratou de estudantes dos cursos de exatas, uma área tradicionalmente masculina, as crises e conflitos de cunho mais psicológico/pessoal relacionam-se às demandas ligadas à formação da identidade adulta e/ou dificuldades na satisfação das demandas sociais reservadas à construção do “ser homem”, tais como: independência financeira, confiança pessoal, autoestima, segurança pessoal, racionalidade, força, virilidade, etc. e a não realização ou o insucesso nesta adaptação ao mundo adulto surge como estressor psicológico que acaba motivando a busca pelo atendimento.

[...] o homem sente-se inseguro diante das transformações do contexto atual. Ao mesmo tempo em que lhe é exigida uma sensibilidade antes restrita, a possibilidade de sensibilizar-se parece amedrontadora. No que se refere aos atributos masculinos patriarcais, o homem segue mantendo uma representação de poder, pois a cultura ainda está arraigada por tais conceitos. Dessa forma, são as problemáticas ligadas à sua representação masculina tradicional, bem como as dificuldades relacionadas com ao desempenho que fazem o homem ocupar-se de suas questões subjetivas e buscar ajuda terapêutica (p. 209) [17].

É possível observar como as demandas de caráter psicológico assemelham-se às demandas típicas do contexto de psicoterapia clínica, bem como às crises tipicamente relacionadas à adolescência/juventude enquanto fase do desenvolvimento humano. Este é geralmente tomado como um período de mudanças e dilemas que perpassam a entrada para a “vida adulta” e que incluem “alterações cognitivas, sociais e de perspectiva sobre a vida”, tornando-se o “segundo grande salto para a vida: o salto em direção a si mesmo, como ser individual” (p. 227) [11].

O processo de individuação, de reformulação e reconstrução de identidade não é fácil para os estudantes, principalmente quando distantes de suas redes de suporte e apoio afetivo, sociais e emocionais. O exposto demonstrou que a busca pelo Serviço de Psicologia por vezes se traduz como uma necessidade de desabafar sobre as angústias que permeiam esta fase da vida e que são agravadas pela ausência ou distância de uma rede de apoio que preste escuta e compreensão, passando o aluno a recorrer ao profissional psicólogo.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No que diz respeito a esta pesquisa, percebeu-se o quão rico e necessário são os registros constantes nas fichas de inscrição dos alunos que buscam o Serviço de Psicologia, pois oferecem um perfil e sinalizam as demandas típicas do contexto institucional educacional, sendo possível adequar as ações em psicologia às questões específicas do cotidiano acadêmico. Um levantamento deste tipo permite uma análise crítica do serviço ofertado e do sistema educativo, auxiliando a definir intervenções psicológicas mais adequadas ao contexto de ensino investigado.

Quanto ao perfil da clientela trata-se de um público predominantemente jovens e solteiros. A maior procura pelo Serviço de Psicologia deu-se por estudantes do sexo masculino, no entanto, há que se considerar o fato de todos os seis cursos ofertados serem da área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) com a maioria dos alunos homens. Concentravam-se na faixa dos 18 aos 25 anos, principalmente, 22 anos. Apenas 7 eram casados ou viviam em união estável e 5 tinham filhos. A maioria não residia na cidade onde se localiza o *campus* (Quixadá - CE) e moravam com amigos.

Observou-se que os alunos que mais buscaram o Serviço de Psicologia pertenciam aos cursos de Engenharia de Software (32.29%) e Sistemas da Informação (27.08%), sendo estes responsáveis por mais da metade da demanda. Quase metade dos alunos (47.17%) encontravam-se no primeiro ou segundo semestres do curso. Tal dado reforça a tese que os dois primeiros anos da graduação são decisivos para a permanência e conclusão da graduação.

As principais queixas apresentadas pelos alunos como motivo da busca por atendimento psicológico foram caracterizadas por dois aspectos, quais sejam, os que demandaram o serviço por conflitos psicológicos de caráter mais pessoal e clínico, os que demandaram por questões

relacionadas às dificuldades de aprendizagem e baixo rendimento; queixas geralmente demandadas pelo psicólogo no contexto educacional.

Com a definição clara destes dois perfis que compõem a clientela atendida, conclui-se que há uma necessidade de oferecer um atendimento mais especializado na área dos problemas de aprendizagem e insucesso acadêmico, ou seja, pedagógica ou psicopedagógica. Em assim procedendo, o profissional de psicologia poderá dedicar-se às questões mais ligadas aos conflitos psicológicos e, menos sobrecarregado, às práticas mais voltadas à psicologia educacional, com ações preventivas e institucionais.

Por fim, o significativo número de alunos que buscaram o Serviço de Psicologia no período de 2014-2016 indica a importância da assistência estudantil, principalmente a promoção da saúde mental, por meio da prestação de serviços psicológicos gratuitos aos estudantes, tendo o psicólogo o importante papel de auxiliar o aluno, principalmente nos dois primeiros semestres, que é o primeiro ano de adaptação do sujeito à vida universitária.

5. REFERÊNCIAS

- [1] BRASIL. **Decreto nº 6.096**, de 24 de abril de 2007.
- [2] BRASIL. **Decreto nº 7.234**, de 19 de julho de 2010.
- [3] ASSIS, A. D., & OLIVEIRA, A. G. B. (2011). Vida universitária e saúde mental: atendimento às demandas de saúde e saúde mental de estudantes de uma universidade brasileira. **Cadernos Brasileiros de Saúde Mental**, 2(4-5), 159-177.
- [4] SANTOS, A. S. dos, et al. Atuação do Psicólogo Escolar e Educacional no ensino superior: reflexões sobre práticas. **Psicol. Esc. Educ.**, Maringá, v. 19, n. 3, p. 515-524, Dec. 2015.
- [5] CERCHIARI, E. A. N., CAETANO, D., & FACCENDA, O. (2005). Prevalência de transtornos mentais menores em estudantes universitários. **Estudos de Psicologia**, 10(3), 413-420.
- [6] SANTOS, D. B. R. **Para além das cotas: a permanência de estudantes negros no ensino superior como política de ação afirmativa**. Salvador. 2009. 214f. Tese (Doutorado em Educação) - Universidade Federal da Bahia, Salvador. Disponível em: <http://www.redeacaoafirmativa.ceao.ufba.br/uploads/ufba_tese_2009_DBRsantos.pdf> Acesso em: 03 setembro de 2016.
- [7] CUNHA, S. M.; CARRILHO, D. M. O Processo de Adaptação ao Ensino Superior e o Rendimento Acadêmico. **Psicol. Esc. Educ. (Impr.)**, Campinas, v. 9, n. 2, p. 215-224, dezembro de 2005. Disponível a partir <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-85572005000200004&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 21 de setembro de 2016.
- [8] ALMEIDA, L. S., SOARES, A. P. C. & FERREIRA, J.A.G. (1999). **Adaptação, Rendimento e Desenvolvimento dos Estudantes no Ensino Superior: Construção, Validação do Questionário Acadêmico de Vivências Acadêmicas. Relatórios de Investigação**. Braga. Centro de Estudos em Educação e Psicologia: Universidade do Minho.
- [9] ROSEMBERG, F.; AMADO, T. Mulheres na escola. **Cadernos de Pesquisa**, São Paulo, n. 80, p. 62-74, 1992.
- [10] CARVALHO, M. E. P.; RABAY, G. (2011). Gênero e carreiras universitárias em 50 anos na Universidade Federal da Paraíba. In: RAMALHO, B.; BELTRÁN, J.; CARVALHO, M. E. P. de; DINIZ, A. V. S. (Orgs.). **Reformas Educativas, Educação Superior e Globalização em Brasil, Portugal e Espanha**. Alzira, ES: Editorial Germania, p. 237-269.
- [11] FERREIRA, C. A. M. **Intervenção psicológica no ensino superior: efeito da psicoterapia no rendimento acadêmico**. 2009. 60f. Dissertação (Mestrado Integrado em Psicologia) – Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação, Universidade de Lisboa, Portugal.
- [12] PEREIRA, A. S., FERRAZ, M. F. Dinâmica da personalidade e do homesickness (saudades de casa) dos jovens estudantes universitários. **Psicologia, Saúde e Doenças**. 2002, 3 (2), 149-164. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/pdf/362/36230204.pdf>> Acesso em 11 de agosto de 2016.
- [13] SANTOS, G. G., & SILVA, L. C. A evasão na educação superior: entre debate social e objeto de pesquisa. In: SAMPAIO, S. M. R., org. **Observatório da vida estudantil: primeiros estudos**. Salvador: EDUFBA, 2011, pp. 249-262.
- [14] CARNEIRO, A. S. C., & SAMPAIO, S. M. R. Estudantes de origem popular e afiliação institucional. In: SAMPAIO, S. M. R., org. **Observatório da vida estudantil: primeiros estudos**. Salvador: EDUFBA, 2011, pp. 53-69.
- [15] CAMPEZATTO, P. V. M.; NUNES, M. L. T. Caracterização da clientela das clínicas-escola de cursos de Psicologia da região metropolitana de Porto Alegre. **Psicol. Reflex. Crit.**, Porto Alegre, v. 20, n. 3, p. 376-388, 2007.
- [16] SILVA, R. C. da. O fracasso escolar: a quem atribuir? **Paidéia: Cadernos de Psicologia e Educação**, Ribeirão Preto, n. 7, p. 33-41, Aug. 1994.
- [17] SILVA, F. C. F. da; MACEDO, M. M. K. A Escuta do masculino na clínica psicanalítica contemporânea: singularidades de um padecer. **Psic.: Teor. e Pesq.** Brasília, v. 28, n. 2, p. 205-218, junho de 2012. Disponível a partir <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-37722012000200009&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 21 de setembro de 2016.