

## Serviços de Apoio Psicológico ao estudante de Ensino Superior: As experiências do Centro de Intervenção Psicopedagógica e do Gabinete de Orientação e Integração: confluências e especificidades

**Sofia Veiga**<sup>1</sup>

Escola Superior de Educação do Politécnico do Porto

**Helena Lopes**

Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto

### RESUMO

O Ensino Superior tem procurado contribuir para uma formação que atenda à necessidade de preparar profissionais competentes, a nível técnico-científico, e cidadãos conscientes de seu papel ativo, participativo, crítico, criativo, inovador e transformador. Nesta conceção, a sua atuação não pode restringir-se ao tempo curricular, mas deve estender-se pela vida das pessoas e nos diferentes contextos em que as mesmas participam e pelos quais são corresponsáveis. A entrada no Ensino Superior constitui uma etapa marcante no desenvolvimento dos jovens, já que envolve uma transição significativa e o confronto com múltiplas mudanças que terão implicações no seu percurso desenvolvimental. Em Portugal têm sido criados Serviços de Apoio Psicológico com o propósito de favorecer, nos estudantes, este percurso e contribuir para a resolução de dificuldades no domínio pessoal, social, académico e vocacional. Enquadrada nesta conceptualização, a presente comunicação visa partilhar a experiência de dois serviços de apoio psicológico ao estudante de Ensino Superior – o Centro de Intervenção Psicopedagógica e o Gabinete de Orientação e Integração – refletindo sobre as suas especificidades e confluências. A procura continuada de alunos, destes serviços, valida a pertinência da sua existência nas realidades de Ensino Superior.

**Palavras-chave:** Ensino Superior; Desafios; Estudantes; Comunidade; Serviços de Apoio Psicológico.

### ABSTRACT

Higher Education has sought to contribute to a training that meets the need to prepare competent professionals, technically and scientifically, and citizens aware of their active, participatory, critical, creative, innovative and transformative role. In this conception, their performance cannot be restricted to curricular time, but must extend to people's lives, in the different contexts in which they participate and for which they are co-responsible. Entering higher education is a milestone in the development of young people, as it involves a significant transition and the confrontation with multiple changes that will have implications for their developmental path. In Portugal, Psychological Support Services have been created with the purpose of favouring, in students, this path and contributing to the resolution of difficulties in the personal, social, academic and vocational domain. Framed in this conceptualization, this paper aims to share the experience of two psychological support services - the Psychopedagogic Intervention Center and the Orientation and Integration Office - reflecting on their specificities and confluences. The continued demand of students, for various reasons, of these services, validates the relevance of their existence in the realities of higher education.

**Keywords:** Higher education; Challenges; Students; Community; Psychological support services.

---

<sup>1</sup> Endereço de contacto: [sofiaveiga@ese.ipp.pt](mailto:sofiaveiga@ese.ipp.pt)

## 1. Introdução

O Ensino Superior, contexto ao qual têm sido adjudicadas expectativas crescentes quanto ao desenvolvimento sócio-económico-cultural dos países, tem procurado contribuir para uma formação que atenda à necessidade de preparar profissionais competentes, a nível técnico-científico, e cidadãos conscientes de seu papel ativo, participativo, crítico, criativo, inovador e transformador da realidade em que vivem (Goergen, 2008). Nesta conceção, a função da educação de nível superior não se pode restringir ao tempo curricular e ao espaço físico da instituição educativa, mas deve estender-se pela vida das pessoas e nos diferentes contextos em que as mesmas participam e pelos quais são corresponsáveis.

### *A realidade portuguesa*

Em Portugal, nas últimas décadas, tem-se assistido a profundas mudanças no ensino superior. Por um lado, a democratização do acesso ao ensino superior tem gerado um crescente número de estudantes, o que se traduz numa maior diferenciação e heterogeneidade do corpo estudantil no que respeita às suas características pessoais, académicas, motivacionais (Vasconcelos, Almeida, & Monteiro, 2009) e background socioeconómico e social, exigindo, conseqüentemente, um esforço maior para assegurar uma formação efetiva de nível superior para todos (Costa & Lopes, 2008). Por outro lado, tem-se observado um alargamento e diversificação da oferta formativa, resultando no aumento do número de vagas para a maioria dos cursos, tanto ao nível do Ensino Superior público como privado, com o intuito de se corresponder às exigências e necessidades de velhos e novos públicos estudantis. Por fim, e eventualmente derivado desta nova matriz populacional tem-se assistido a um conjunto alargado, e cada vez maior, de alunos do ensino superior que manifesta insucesso escolar, que não se encontra satisfeito com a sua formação e que reequaciona os seus projetos vocacionais, optando por frequentar outros cursos ou abandonar o percurso escolar.

Note-se que uma particularidade dos jovens das sociedades ocidentais pós-modernas é o facto de viverem num tempo de instabilidade, imprevisibilidade e de incerteza, que, cada vez mais, condiciona os seus percursos de formação e de trabalho. Não obstante este cenário, os estudantes portugueses apresentam, cada vez mais, aspirações de frequência do ensino superior, pois acreditam que a posse de um diploma deste nível de ensino os protege face ao desemprego e à precariedade, permite neutralizar possíveis trajetórias de desclassificação social, favorece a mobilidade social ascendente, e abre portas a uma carreira profissional mais promissora (Almeida, Soares, & Ferreira, 2002). Daí a aposta dos jovens, e de tantas famílias, num percurso formativo de nível superior.

### *Desafios do percurso no Ensino Superior*

A entrada no Ensino Superior constitui uma etapa marcante no desenvolvimento dos jovens adultos, já que envolve uma transição significativa e o confronto com múltiplas mudanças (Fernandes & Almeida, 2005; Lidy & Kahn, 2006) que terão implicações no seu percurso desenvolvimental, facilitando ou, pelo contrário, dificultando a vivência e a resolução de determinadas tarefas e desafios nos domínios pessoal, académico, vocacional e social, essenciais à construção da identidade pessoal e profissional (Lopes, 2016; Veiga, 2009).

A transição para esta nova realidade permite e exige que os jovens explorem novas áreas da vida e de formação (Seco, Casimiro, Pereira, Dias, & Custódio, 2005), bem como ideias não vocacionais ou profissionais (Arnett, 2004) como hobbies, convicções políticas e valores religiosos. O tipo de transição, as expectativas que os estudantes desenvolvem ao longo da sua vida, as ideias que formaram sobre o Ensino Superior e as suas vivências, influenciam a satisfação sentida e esta constitui-se como um fator de grande impacto no (in)sucesso que o estudante alcança, particularmente no final do primeiro ano (Seco et al., 2005).

No que se refere às mudanças, estas incluem, além das transformações desenvolvimentais sucedidas durante a adolescência e no início da vida adulta, a alteração nas suas rotinas; a integração em novos contextos sociais; a perda ou modificações na rede de suporte social (Compas, Wagner, Slavin, & Vannatta, 1986); a separação e a autonomização das figuras parentais (Dias & Fontaine, 2001); a adoção de novos papéis e responsabilidades, o desenvolvimento de novas competências e a assunção de uma maior autonomia (Soares, Almeida, Diniz, & Guisande, 2006; Soares, Guisande, & Almeida, 2007). De um ponto de vista estritamente académico, o ingresso neste nível de ensino pressupõe, ainda, a vivência de um ambiente de ensino-aprendizagem completamente diferente da do Ensino Secundário, designadamente, quanto ao tipo de relação pedagógica estabelecida entre docentes e alunos, às dinâmicas relacionais existentes entre colegas,

às formas de organização do processo de ensino-aprendizagem e ao regime de frequência e de avaliação (Araújo, Almeida, & Paúl, 2003). A experiência acadêmica no ensino superior é (agora) pautada por práticas e metodologias indutoras da autonomia do estudante e do seu envolvimento acadêmico, por via da instituição de metodologias ativas de ensino-aprendizagem (Almeida & Cruz, 2010; Almeida, Vasconcelos, & Monteiro, 2008; Tavares et al., 2000). Estas mudanças são muitas vezes vivenciadas, pelos estudantes, como situações difíceis, quer pela sua novidade quer pela sua complexidade, podendo ser percebidas como um desafio, quando sentem que as exigências não excedem os seus recursos, ou como uma ameaça, quando sentem que os recursos disponíveis são insuficientes (Lazarus, 1991) para enfrentar as dificuldades. Note-se que o desafio percecionado está associado a emoções positivas e a uma tendência para a ação, o que potencia o sucesso; enquanto que a ameaça está associada a emoções negativas e a respostas fisiológicas inadequadas ou desorganizadas, que podem bloquear ou desajustar a ação e levar, conseqüentemente, ao insucesso (Tomaka, Blascovich, Kelsey, & Leitten, 1993).

O sucesso, sendo um conceito multifacetado (Soares et al., 2006), compreende uma adaptação bem-sucedida a nível académico, socio-relacional e biopsicológico e tem índole subjetiva já que, designadamente, as mesmas classificações poderão ser percecionadas de forma diversa conforme as expetativas e os objetivos iniciais do aluno. De entre os fatores preditores do sucesso escolar, saliente-se o papel da motivação, da satisfação, do sentido da autoeficácia e das estratégias de estudo mobilizadas. Os alunos com melhores classificações encontram-se, em geral, motivados para o sucesso (Rego & Sousa, 1999) e satisfeitos com a formação (Ramos, 2008), apresentam um maior sentido de autoeficácia (Zajacova, Lynche, & Espenshade, 2005), conhecem e usam mais estratégias cognitivas e metacognitivas (Monteiro, Vasconcelos, & Almeida, 2005), e mobilizam estratégias que implicam uma abordagem profunda ao estudo (Tavares, Bessa, Almeida, Medeiros, Peixoto, & Ferreira, 2003). De facto, alguns estudos têm vindo a revelar que o nível de profundidade das aprendizagens, ou seja, aquelas que exigem operações cognitivas mais complexas e a integração de conhecimentos de diferentes áreas académicas, assim como as que exigem reflexão sobre o processo de aprendizagem, proporciona maiores níveis de desenvolvimento pessoal e intelectual dos estudantes (Laird et al., 2005, citados por Reason et al., 2007).

Saliente-se que Powers (2008) encontrou uma correlação positiva entre o desempenho académico e a satisfação geral com a vida.

De acordo com Pereira e colaboradores (2006), estudos vários têm, no entanto, demonstrado o quão difícil pode tornar-se o processo de adaptação e integração em contexto académico, resultando, muitas vezes, em elevados níveis de insucesso escolar (reprovações, retenções de ano, mudanças sucessivas de curso e abandono escolar) e aumento de problemas, com repercussões ao nível do desenvolvimento global e académico do indivíduo. As causas explicativas do insucesso escolar são complexas e multifacetadas, destacando-se os fatores relacionados com a inexistência de um claro projeto vocacional e a frequência de um curso de Ensino Superior que não corresponde à primeira opção de escolha (Vasconcelos et al., 2009), dificuldades no processo de transição e adaptação ao ensino superior, problemas de índole académica (e.g., organização curricular, stresse e ansiedade aos exames) e fatores relacionados com o desenvolvimento pessoal e social.

Podemos inferir que as experiências académicas parecem ser bastante importantes no nível e qualidade do desenvolvimento pessoal e social dos estudantes. Ora, muitos ambientes académicos não oferecem aos seus estudantes orientação e apoio suficientes para que estes desenvolvam os seus sistemas internos (de crenças, identitário e relacional) rumo à construção de autoria pessoal (intelectual e desenvolvimental). Neste enquadramento, a necessidade de uma intervenção específica e especializada tem sido reconhecida por muitas instituições de Ensino Superior, públicas e privadas, que se têm mobilizado no sentido de criarem Serviços de Apoio Psicológico.

### *Os Serviços de Apoio Psicológico ao estudante*

A Em Portugal, tal como em muitos países anglo-saxónicos, têm sido criados, nas últimas décadas, Serviços de Apoio Psicológico<sup>2</sup>, com técnicos especializados, que possam constituir-se como um recurso disponível e disponibilizado aos estudantes com o propósito de favorecer, no melhor contexto e da forma mais atempada, a resolução de determinadas tarefas desenvolvimentais e de desafios e dificuldades no domínio pessoal, académico, vocacional e social (Brites-Ferreira, Seco, Canastra, Simões-Dias, & Abreu, 2011; Monteiro & Gonçalves, 2011).

Segundo Bisinoto, Marinho e Almeida (2010), as intervenções desencadeadas neste nível de ensino podem ser organizadas em dois grupos: centradas nos estudantes ou desenvolvidas com a comunidade académica na sua globalidade. Entre as propostas clássicas do primeiro grupo, Dias (2006) aponta que as principais funções de um serviço de apoio psicológico são ajudar e tratar o estudante em sofrimento psicológico e promover o seu desenvolvimento pessoal, por meio de oportunidades de explorar os problemas que interferem nos estudos; apoiar o processo educativo e o sucesso académico dos estudantes, por via da promoção do desenvolvimento vocacional e de competências de estudo e pelo suporte à sua inserção no mercado de trabalho. Com base nesses objetivos, a autora sugere como medidas de intervenção e de apoio os programas de transição do Ensino Secundário para o Superior; a realização de workshops de desenvolvimento pessoal e de competências académicas, de gestão do tempo e da ansiedade; o aconselhamento psicológico e a psicoterapia; o aconselhamento vocacional; a terapia de grupo; a intervenção em crise e o encaminhamento para outras instituições, serviços e valências fora da IES - Instituição de Ensino Superior, entre outras. Levando em conta os três níveis de intervenção psicológica, Gonçalves e Cruz (1988) apontam três tipos de serviço no apoio psicológico na Educação Superior: remediativos, preventivos e desenvolvimentais. Nos primeiros, englobam-se as atividades de apoio direto aos estudantes com dificuldades, como psicoterapia breve ou prolongada; a disponibilização de linhas telefónicas que assegurem ajuda imediata para situações graves e com carácter de urgência; e o encaminhamento do estudante para outros serviços da comunidade. Em relação aos serviços preventivos apontam a criação de programas de desenvolvimento interpessoal com base no estabelecimento de uma rede de tutoria de pares; investindo-se na receção, acolhimento e promoção da integração dos novos alunos; e orientação vocacional e aconselhamento de carreira para os alunos que estão prestes a concluir o seu curso e a ingressar no mercado de trabalho. Por fim, nos serviços de cariz desenvolvimental os autores citam os programas de desenvolvimento de competências de estudo e de resolução de problemas, bem como o desenvolvimento de estratégias diferenciadas para fazer frente aos trabalhos e provas escolares; os programas de desenvolvimento de competências relacionais e sociais, o treino de assertividade e desenvolvimento do autoconhecimento; e os programas de desenvolvimento de competências comportamentais e cognitivas de escolha, planeamento e ação.

De entre as respostas preconizadas destacam-se, pelo tempo e recursos que absorve, as Consultas de Psicologia (individuais e grupais). A procura dos Espaços de Consulta Psicológica tem vindo a aumentar à medida que estas estruturas de apoio se implantam e consolidam nas instituições de Ensino Superior, sendo, maioritariamente resultado de iniciativa própria, o que parece indicar que os estudantes reconhecem a importância da existência deste tipo de serviços no contexto do ensino superior (Assis, Lage-Ferreira, & Alves, 2010). As intervenções psicológicas que ocorrem neste contexto têm como meta contribuir para o desenvolvimento integral dos sujeitos e diminuir a incidência de doença ou mal-estar psicológico e académico. Mais especificamente, procuram ajudar os alunos a identificar e valorizar capacidades e conhecimentos pessoais; a reconhecer limites e constrangimentos internos e externos; a lidar com a incerteza e contextos em mudança; a desenvolver a capacidade de tomada de decisão; a edificar projetos de vida, tendo em conta papéis e cenários de vida (atuais e futuros, almejados e temidos); a agir em prol de um percurso académico, de uma carreira e de uma vida pessoal e social satisfatórias (Krumboltz & Chan, 2005; Savickas, Nota, Rossier, Dauwalder, Duarte, Guichard, Soresi, Van Esbroeck, & Van Vianen, 2009).

---

<sup>2</sup> A emergência de múltiplos SAP levou à constituição, em 2004, da Rede de Serviços de Aconselhamento Psicológico no Ensino Superior (RESAPES-AP). Esta tem como objetivo a edificação de uma rede de colaboração e apoio mútuo entre os serviços existentes nas Instituições de Ensino superior de Portugal.

#### *O Centro de Intervenção Psicopedagógica da ESE.IPP*

O Centro de Intervenção Psicopedagógica da Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico do Porto (CIP) foi constituído em abril de 1988, tendo como principais objetivos responder às necessidades da comunidade escolar da ESE.IPP, assim como participar em projetos educativos e comunitários, constituindo-se como núcleo aglutinador e difusor de experiências psicoterapêuticas e psicopedagógicas. Sendo um dos serviços da ESE.IPP, o CIP é divulgado no site da instituição e, pontualmente, é dado a conhecer a instituições da comunidade através de panfletos informativos e/ou contactos pessoais. Aos alunos, além do referido anteriormente, o Serviço é apresentado nas sessões de receção e acolhimento aos alunos.

#### *Respostas às necessidades da comunidade escolar*

A Consulta Psicológica Individual é a resposta mais procurada, sendo a mesma gratuita para os elementos da comunidade educativa (alunos, funcionários e docentes). Num primeiro contacto, é solicitado o preenchimento de uma ficha de identificação que possui os principais dados do sujeito e o motivo do pedido de consulta. Posteriormente, é feito o encaminhamento do caso, consoante o pedido de consulta, e são geridas a disponibilidade horária (do sujeito e dos profissionais) e a ocupação das salas de consulta. Sendo necessário um acompanhamento regular, é firmado um contrato e iniciado o processo terapêutico.

De maior expressão, o atendimento de alunos centra-se nas questões da vivência académica e de orientação vocacional e profissional, na resolução de tarefas desenvolvimentais e no tratamento de alguns quadros psicopatológicos. A procura desta resposta tem vindo a aumentar por parte dos alunos e é maioritariamente realizada por iniciativa própria (em alguns casos, os alunos são encaminhados por docentes e/ou colegas), o que parece indicar que a comunidade educativa reconhece a importância da existência deste tipo de serviços no contexto da ESE. O CIP atende alunos de todos os cursos lecionados na instituição, mas, nos últimos anos, em particular, tem-se assistido a um aumento do número de pedidos de consulta por parte dos alunos do curso de Educação Social. No processo de autoconhecimento despertado pela formação veiculada, os alunos acabam, muitas vezes, por tomar consciência (de algumas) das suas fragilidades internas que podem obstaculizar o exercício adequado da sua profissão e o seu desenvolvimento pessoal e social. Alguns deles procuram, então, num contexto mais protegido e terapêutico, trabalhar áreas do seu mundo interno que os afetam e condicionam na forma como estão com os outros, consigo próprios e nas instituições que os acolhem.

O atendimento de funcionários (docentes e não docentes) e seus familiares é uma realidade também presente neste contexto. Os motivos da procura deste serviço são variados, podendo relacionar-se com questões de índole profissional (e.g., desmotivação, desenvolvimento da carreira, conflitos interpessoais), familiar (e.g., relações familiares conflituais e/ou perturbadas, ruturas e reorganização familiar) e/ou pessoal (e.g., ansiedade, baixa autoestima, quadros patológicos).

#### *Respostas às necessidades da comunidade geral*

Ao contrário do que acontece na maioria dos Serviços de Apoio Psicológico, a ação do CIP não se circunscreve à realidade da ESE.IPP, mas alarga-se à comunidade. De entre as respostas preconizadas, a Consulta Psicológica Individual é, igualmente, a mais procurada, sendo este serviço pago<sup>3</sup>. Neste âmbito, os psicólogos clínicos desenvolvem atividades de diagnóstico psicológico, apoio psicopedagógico e psicoterapêutico a crianças, adolescentes e adultos.

O seguimento de crianças e adolescentes é acompanhado de um atendimento familiar que apoie a família a compreender as suas problemáticas e a estimular as suas potencialidades. Nesta abordagem intervêm, em geral, dois profissionais - um centrado na criança/jovem e, o outro, na família - os quais trabalham de forma articulada e integrada.

A nível grupal, têm acontecido grupos de Psicodrama de adultos constituídos por elementos da comunidade interna e externa à ESE.IPP

Mediante convites e protocolos estabelecidos com outras entidades (Escolas, Direção Regional de Educação do Norte, Câmaras Municipais, entre outras), o CIP tem: realizado intervenções diretas nas escolas, pontuais

---

<sup>3</sup> O que permite que este seja um Serviço que se autofinancia.

ou de longa duração; acompanhado projetos educativos de formação de professores, educadores e funcionários; desenvolvido projetos de educação familiar (Escola de Pais); realizado atividades de formação e supervisão em Psicologia Clínica, Psicoterapia, Psicologia da Educação e outras áreas; participado em projetos de investigação, nacionais e internacionais.

#### *Equipa*

A equipa é constituída atualmente por um conjunto de psicólogos clínicos e uma técnica administrativa, todos a tempo parcial. Alguns dos psicólogos clínicos são externos à ESE.IPP, sendo os restantes elementos docentes ou colaboradores da instituição. A formação dos psicólogos é variada e especializada. Entre os seus elementos, existem, designadamente, vários especialistas em Psicoterapia de orientação psicodinâmica e Psicodramatistas.

Com o intuito de organizar, partilhar e discutir as atividades desenvolvidas ou a desenvolver no CIP, analisar e dar resposta aos pedidos de novas consultas, bem como supervisionar os casos acompanhados, é realizada mensalmente uma reunião de equipa. Sempre que necessário, são realizadas reuniões com outros profissionais (psiquiatras, professores, entre outros) de modo a discutir os casos ou situações partilhadas.

#### *Instalações*

O CIP tem ao seu dispor três salas de consulta, nas instalações da ESE.IPP, devidamente equipadas e organizadas de modo a constituir-se um *setting* de atendimento individual, familiar ou grupal. Para o desenvolvimento da intervenção psicopedagógica e/ou psicoterapêutica, possui um acervo de materiais específicos (baterias de provas e testes psicológicos) e gerais (livros, jogos, material de desgaste, entre outros).

#### *O Gabinete de Orientação e Integração da FEUP*

O Gabinete de Orientação e Integração da Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto (GOI) foi criado em 1995, com o intuito de proporcionar aos estudantes da instituição um conjunto valências de matriz desenvolvimental, de promoção do bem-estar e do sucesso académico e profissional dos estudantes.

#### *Respostas às necessidades da comunidade escolar*

O GOI disponibiliza os seus serviços a todos os estudantes, tendo várias iniciativas de divulgação da sua existência e missão, das quais destacamos a via informática, com disponibilização de informação no sítio web da instituição (SIGARRA) e o envio de e-mails à comunidade académica, a disponibilização de um guia de apoio à integração e percurso académico na FEUP, a divulgação direta em sala de aula, bem como a apresentação do GOI nas sessões e iniciativas de receção institucional e de acolhimento dos estudantes.

A consulta psicológica e o aconselhamento constituem a valência mais conhecida e procurada. Este serviço é gratuito sendo destinado exclusivamente à comunidade discente da instituição e é procurado quase sempre de forma autónoma e voluntária, embora ocasionalmente resulte do encaminhamento dos professores, pais, colegas, ou par amoroso, sendo que os estudantes procuram frequentemente apoio para a resolução de problemas de âmbito familiar e relacional, bem como de ordem vocacional e académica. Efetivamente, são frequentes os pedidos de apoio de adequação de métodos de estudo e de trabalho, com vista à obtenção de sucesso escolar ou a resolução de questões amorosas e relacionais. Em ambos os casos, estes pedidos surgem por vezes acompanhados de sentimento de desânimo e com sintomas de ansiedade e humor deprimido.

De referir que não registamos diferenças marcadas na procura deste serviço, por curso ou por sexo dos estudantes, sendo, contudo, mais frequente a procura por parte de estudantes dos últimos anos do curso.

No que toca às intervenções em grupo, o GOI disponibiliza um programa de promoção do sucesso académico, destinado a estudantes com baixo rendimento escolar, workshops de métodos de estudo e de prevenção da ansiedade e depressão. São ainda realizadas nos dois semestres letivos, quatro Unidades de Formação - creditadas com 1,5 ECTS cada - em Competências Transversais que trabalham as seguintes áreas temáticas: Empregabilidade; Comunicação Assertiva e Condução de Apresentações; Gestão do Tempo e Organização Pessoal; e Liderança e Gestão de Equipas.

O GOI atualmente também assegura a formação de todos os estudantes mentores, que integram o Programa de Mentoria de Pares em funcionamento em todos os cursos de primeiro e segundo ciclo de estudos da FEUP.

É, ainda, a estrutura que, na FEUP assegura a atribuição do Estatuto de Estudante com Necessidades Educativas Especiais, coordenando o processo e participando na aferição da NEE e na discussão e atribuição, caso a caso, dos respetivos apoios, em articulação direta com os diretores de curso, os estudantes.

Frequentemente e a seu pedido, o GOI colabora com núcleos estudantis da FEUP, assegurando palestras e formações nas áreas comportamentais, relacionais e atitudinais, bem como com outras estruturas e serviços da FEUP e da UPorto, num registo de apoio de consultadoria triádica para a promoção do bem-estar e sucesso dos estudantes.

De referir também que todas as valências do GOI são asseguradas em línguas portuguesa e inglesa, o que se tem revelado um requisito fundamental de prestação deste serviço a toda a comunidade estudantil, dada a crescente vinda de estudantes internacionais, quer em regime de realização de período de estudos ao abrigo de programas de mobilidade, quer para fazer todo o ciclo de estudos, sob a figura legal de estudante internacional.

#### *Equipa e instalações*

A equipa do GOI é atualmente constituída por duas psicólogas, especialistas em psicologia clínica e educacional e uma técnica administrativa, em regime de trabalho a tempo integral. As duas psicólogas da equipa fazem regularmente sessões de intervenção, fazendo também supervisão fora do contexto de trabalho. No que diz respeito às instalações, o GOI situa-se no Edifício da Administração, contando com dois gabinetes individuais e um átrio de receção / sala de espera.

#### **Discussão**

Nas últimas décadas, a literatura e a investigação científica, de escopo nacional e internacional, têm vindo a pôr em evidência de forma consistente a importância que os serviços de apoio psicológico no Ensino Superior assumem na qualidade da vivência de toda a comunidade académica e, em particular, no bem-estar e sucesso dos estudantes (e.g., Monteiro & Gonçalves, 2011; Savickas et al., 2009). Estes serviços podem ainda desempenhar um papel de relevo no tecido social onde estão inseridos, contribuindo, como refere Goergen (2008), para a missão do Ensino Superior no que concerne ao seu papel para a melhoria, o desenvolvimento e a mudança da realidade envolvente.

As duas realidades descritas (CIP e GOI), pese embora assumam configurações distintas, de acordo com a sua origem, a missão da IES onde se integram, a equipa que as constitui e a diversidade de contextos a que dão resposta, têm registado uma procura consistente e crescente dos seus serviços. Esta constatação empírica reforça e vai ao encontro do relatado na literatura científica, que sumariamente assinalámos (e.g., Assis et al., 2010).

A procura dos serviços mencionados não se resume aos estudantes, mas é extensível ao corpo docente e não docente, o que corrobora a pertinência destas estruturas de apoio nas suas instituições de pertença. Não obstante, esta procura assume configurações diferentes nos dois serviços aqui descritos. O GOI, pela sua missão e pela dimensão do corpo discente, restringe-se a disponibilizar apoio direto aos estudantes, sendo que aos docentes e não docentes é prestado apoio em regime de consultadoria. No caso do CIP, além do apoio psicológico prestado aos estudantes, esta valência é extensível a docente e não docentes, não sendo raras as vezes que os mesmos procurem o Serviço seja para si, seja para apoio aos seus familiares. Nesta dupla configuração registamos um movimento regular de encaminhamentos de estudantes quer para o GOI, quer para o CIP, o que reflete o reconhecimento interno da pertinência destes serviços, assim como uma consciencialização institucional crescente de que a adultez emergente (Arnett, 2000, 2004) é um período da vida particularmente complexo, seja pelas tarefas desenvolvimentais vividas e consolidadas neste período, quer pela natureza desafiante e exigente deste nível de ensino (e.g., Lopes, 2016; Soares et al., 2007; Veiga, 2009). Com efeito, num mundo globalizado, caracterizado por um certo individualismo e competitividade nos e entre os jovens adultos, é de salientar a preocupação das IES em olhar os seus estudantes como um todo, pugnando pelo seu bem-estar, (co) responsabilizando-se pelo sucesso e formação de cidadãos realizados e saudáveis, e não apenas de profissionais com conhecimentos técnicos e científicos. Esta corresponsabilização das IES corrobora a implantação crescente destes serviços, que resulta numa consolidação da sua identidade e reconhecimento das suas especificidades e potencialidades de atuação.

O facto de estes serviços estarem presentes no locus de vivência institucional constitui uma vantagem no que concerne à eficácia da sua intervenção, por razões de vária ordem. Desde logo, o fácil acesso por parte dos estudantes e de outros elementos da comunidade académica, a gratuitidade dos serviços prestados, bem como a especialização e o conhecimento da cultura institucional, das suas idiossincrasias e dinâmicas de funcionamento por parte dos profissionais que neles trabalham. Uma outra vantagem reside no facto de o acompanhamento aos estudantes poder acontecer em qualquer momento do seu percurso académico, seja por questões de integração e (in)sucesso académico ou de desenvolvimento vocacional /carreira, seja por questões relacionadas com as tarefas desenvolvimentais deste período de vida, ou mesmo por problemáticas do foro da psicopatologia. Neste enquadramento, as problemáticas mais comumente trazidas à consulta de psicologia são as seguintes: ansiedade de desempenho e/ou (in)sucesso académico; relacionamento interpessoal, amoroso e/ou familiar; desenvolvimento pessoal e/ou vocacional; comportamentos aditivos; sintomatologia/perturbações psicopatológicas. De salientar ainda que no início do percurso académico ressaltam problemáticas ligadas à transição e adaptação ao Ensino Superior, e, nos últimos anos, emergem temáticas relacionadas com a reflexão e escolha de um projeto profissional.

Uma outra valência destes serviços prende-se com a possibilidade de sinalização e encaminhamento de situações que requeiram uma resposta urgente, compensação farmacológica ou intervenções mais profundas e prolongadas, sendo fundamental, para que tal aconteça, que exista uma estreita ligação e comunicação com as estruturas de apoio psicológico e psiquiátrico presentes na comunidade envolvente. Para além disso, esta articulação e diálogo com outros serviços abre campo para a partilha de saberes, permitindo também dar ao estudante a possibilidade de optar por um serviço dentro do seu espaço educativo ou num espaço exterior a esta realidade. Pela especificidade já referida do funcionamento do GOI e pelo rácio da equipa face à população discente, este opta por circunscrever a sua atuação aos estudantes FEUP, durante o seu percurso académico, essencialmente em terapias breves. Assim, não raras vezes, estudantes diplomados ou docentes e não docentes da FEUP são encaminhados para atendimento e consulta psicológica e psicoterapia no CIP, na medida em que aqui são disponibilizados estes serviços à comunidade envolvente e por existir uma relação privilegiada e consolidada entre as duas instituições, seja pela proximidade física, seja pelas relações profissionais pautadas pela partilha e colaboração.

Contudo, existem limites e constrangimentos às intervenções destes serviços, nomeadamente relacionados com a prontidão de resposta, a duração e profundidade das intervenções e a passagem de uma mensagem inequívoca de salvaguarda da confidencialidade do espaço terapêutico, independentemente dos diferentes papéis que os profissionais possam assumir, designadamente de docência, de pertença a Órgãos Institucionais, entre outros. A duplicidade de papéis a que aqui aludimos, confronta os profissionais com o desafio de se manterem cientes dos limites da sua atuação nos diferentes lugares que ocupam. A delimitação do *setting* da intervenção e a construção de uma relação terapêutica de confiança são elementos fundamentais para assegurar esta diferenciação de papéis e a garantia da confidencialidade.

### **Conclusões**

Apresentamos neste artigo dois serviços de apoio psicológico de duas IES públicas, o CIP e o GOI, situando-os quanto à história da sua constituição, à sua filosofia de atuação, às valências que disponibilizam e intervenções que realizam, aos públicos-alvo a que se destinam, às equipas que os constituem e às instalações de que dispõem.

Não obstante a especificidade da realidade de cada serviço apresentado, determinada pela missão que os guia, são evidentes os pontos de convergência, relacionados sobretudo com a importância que estas estruturas assumem nas IES de pertença, seja pelas especificidades e diferenciação da sua atuação, seja pelo papel distinto que desempenham no contexto de apoio e de promoção do bem-estar e sucesso dos estudantes. A implantação de mais de duas décadas destes serviços resulta na sua consolidada identidade e reconhecimento das suas especificidades e potencialidades de atuação.

## Referências

- Almeida, L., Soares, A., & Ferreira, J. (2002). Questionário de Vivências Académicas (QVA-r): Avaliação do ajustamento dos estudantes universitários. *Avaliação Psicológica*, 2, 81-93.
- Almeida, L., & Cruz, J. (2010). Transição e adaptação académica: Reflexões em torno dos alunos do 1º ano da Universidade do Minho. In J. Silva et al. (Orgs.), *Ensino Superior em mudança: tensões e possibilidades. Atas do Congresso Ibérico* (pp. 429-440). Braga: CIEd.
- Almeida, L., & Vasconcelos, R. (2008). Ensino superior em Portugal: Décadas de profundas exigências e transformações. *Innovación Educativa*, 18, 23-34.
- Araújo, B., Almeida, L., & Paúl, M. (2003). Transição e adaptação académica dos estudantes à escola de enfermagem. *Revista Portuguesa de Psicossomática*, 5(1), 56-64.
- Arnett, J. (2000). Emerging adulthood: A theory of development from the late teens through the twenties. *American Psychologist*, 55(5), 469-480.
- Arnett, J. (2004). *Adolescence and emerging adulthood: A cultural approach*. New Jersey: Pearson Education.
- Assis, S., Lage-Ferreira, A., & Alves, S. (2010). Caracterização do serviço de consulta psicológica individual: Um espaço no gabinete do estudante do Instituto Politécnico do Porto. *Actas do VII Simpósio Nacional de Investigação em Psicologia* (pp. 709-720). Braga: Universidade do Minho.
- Bisnoto, C., Marinho, C., & Almeida, L. (2010). Contribuições da psicologia escolar à promoção do sucesso académico na educação superior. *Actas do I Seminário Internacional "Contributos da Psicologia em Contextos Educativos"*. Braga: Universidade do Minho.
- Brites-Ferreira, J., Seco, G., Canastra, F., Simões-Dias, I., & Abreu, M. (2011). (In)sucesso académico no ensino superior: Conceitos, factores e estratégias de intervenção. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 4(2), 28-40.
- Compas, B., Wagner, B., Slavin, L., & Vannatta, K. (1986). A prospective study of life events, social support, and psychological symptomatology during the transition from high school to college. *American Journal of Community Psychology*, 14(3), 241-257.
- Costa, A., & Lopes, J. (2008). *Os estudantes e os seus trajectos no ensino superior: Sucesso e insucesso, factores e processos, promoção de boas práticas*. Relatório final. Lisboa: CIES-ISCTE/IS-FLUP.
- Dias, G. (2006). *Apoio psicológico a jovens do ensino superior: Métodos, técnicas e experiências*. Portugal: Edições Asa.
- Dias, M., & Fontaine, A. (2001). *Tarefas desenvolvimentais e bem-estar de jovens universitários*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Fernandes, E., & Almeida, L. (2005). Expectativas e vivências académicas: Impacto no rendimento dos alunos do 1º ano. *Psicologica*, 40, 267-278.
- Goergen, P. (2008). Educação superior entre formação e performance. *Avaliação*, 13, 809-815.
- Krumboltz, J., & Chan, A. (2005). Professional issues in vocational psychology. In W. Walsh & M. Savickas (Eds.), *Handbook of vocational psychology* (pp. 347-369). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Lazarus, R. (1991). *Emotion and adaptation*. New York: Oxford University Press.
- Lidy, K., & Kahn, J. (2006). Personality as a predictor of first-semester adjustment to college: The mediational role of perceived social support. *Journal of College Counseling*, 9(Fall), 123-134.
- Lopes, H. (2016). *Atividades académicas (co) curriculares e o (des) envolvimento dos estudantes: O curso e as margens na travessia da implementação do processo de Bolonha no ensino superior* (Tese de Doutoramento não publicada). Universidade do Porto, Porto, Portugal.
- Monteiro, A., & Gonçalves, C. (2011). Desenvolvimento vocacional no ensino superior: Satisfação com a formação e desempenho académico. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 12(1), 15-27.
- Monteiro, S., Vasconcelos, R., & Almeida, L. (2005). Rendimento académico: Influência dos métodos de estudo. *Actas do VIII Congresso Galaico-Português de Psicopedagogia* (pp. 3505-3516). Braga: Universidade do Minho.
- Pereira, A., Motta, E., Vaz, A., Pinto, C., Bernardino, O., Melo, A., Ferreira, J., Rodrigues, M., Medeiros, A., & Lopes, P. (2006). Sucesso e desenvolvimento psicológico no ensino superior: Estratégias de intervenção, *Análise Psicológica*, 1(24), 51-59.
- Powers, C. (2008). Academic achievement and social involvement as predictors of life satisfaction among college students. *Psi Chi Journal on Undergraduate Research*, 13, 128-135.

- Ramos, A. (2008). *A satisfação dos estudantes com a formação superior* (Dissertação de Mestrado não publicada). Universidade do Porto, Porto, Portugal.
- Reason, R., Terenzini, P., & Domingo, R. (2007). Developing social and personal competence in the first year of college. *The Review of Higher Education, 30*(3), 271–299.
- Rego, A., & Sousa, L. (1999). Origem sócio-económica e desempenho de estudantes universitários - um aprofundamento empírico. *Psychologica, 21*, 151-161.
- Savickas, M., Nota, L., Rossier, J., Dauwalder, J-P., Duarte, M., Guichard, J., Soresi, S., Van Esbroeck, R., & van Vianen, A. (2009). Life designing: A paradigm for career construction in the 21st century. *Journal of Vocational Behavior, 75*, 239-250.
- Seco, G., Casimiro, M., Pereira, M., Dias, M., & Custódio, S. (2005). *Para uma abordagem psicológica da transição do Ensino Secundário para o Ensino Superior: Pontes e alçapões*. Portugal: Instituto Politécnico de Leiria.
- Soares, A., Almeida, L., Diniz, A., & Guisande, M. (2006). Modelo multidimensional de ajustamento de jovens ao contexto universitário (MMAU): Estudo com estudantes de ciências e tecnologias versus ciências sociais e humanas. *Análise Psicológica, 1*(24), 15-27.
- Soares, A., Guisande, M., & Almeida, L. (2007). Autonomia y ajuste académico: Un estudio com estudiantes portugueses de primer año. *International Journal of Clinical and Health Psychology, 7*(3), 753-765.
- Tavares, J., Bessa, J., Almeida, L., Medeiros, M., Peixoto, E., & Ferreira, J. (2003). Atitudes e estratégias de aprendizagem em estudantes do ensino superior: Estudo na Universidade dos Açores. *Análise Psicológica, 4*(XXI), 475-484.
- Tomaka, J., Blascovich, J., Kelsey, R., & Leitten, C. (1993). Subjective, physiological, and behavioral effects of threat and challenge appraisal. *Journal of Personality and Social Psychology, 65*(2), 248-260.
- Vasconcelos, R., Almeida, L., & Monteiro, S. (2009). O insucesso e abandono académico na universidade: Uma análise sobre os cursos de Engenharia. *Atas da VI International Conference on Engineering and Computer Education* (pp. 457-461). Argentina: ICECE.
- Veiga, S. (2009). *Palcos de conhecimento, espaços de transformação. Contributos da metodologia sociodramática para a formação dos educadores sociais* (Tese de Doutoramento não publicada). Universidade de Évora, Évora, Portugal.
- Zajacova, A., Lynche, S., & Espenshade, T. (2005). Self-efficacy, stress, and academic success in college. *Research in Higher Education, 46*(6), 677-706.