

CRISTINA DUARTE VIANNA-SOARES
AIDÊ CRISTINA SILVA TEIXEIRA MACEDO
CRISTINA MARIANO RUAS

ESCUTA FAFAR

Implantação de escuta acadêmica para os estudantes do curso de Farmácia da UFMG como estratégia de redução de evasão no ensino superior

HISTÓRICO DO CURSO DE FARMÁCIA

O curso de Farmácia da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) foi criado em 1911. Integrou a Escola Livre de Odontologia e Farmácia de Belo Horizonte (1916) e a Faculdade de Odontologia e Farmácia da Universidade de Minas Gerais (1927).¹

Após a sua transferência em 2004, do bairro Santo Agostinho para a região da Pampulha, em Belo Horizonte, passou a compor esse *campus*, juntamente com a maioria dos cursos da UFMG. Com isso, a interação com outros departamentos e institutos e com a vida universitária em seu contexto de diversidade foi facilitada.

Com o estímulo da própria UFMG e do Governo Federal, por meio dos Programas de Aceleração do Crescimento (PAC)² advindo do Programa de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (Reuni) em 2010, as vagas do curso de Farmácia diurno foram expandidas em 10% e o curso no turno

noturno foi criado. Os fatores que contribuíram para tal expansão foram: a) o aumento da população e da expectativa de vida nas últimas décadas, o que gera uma crescente demanda por serviços de saúde, e conseqüente capacitação de profissionais da área; b) o acesso ao ensino superior, para os jovens trabalhadores, resultando em inserção social por meio da capacitação em cursos públicos gratuitos no turno noturno; e c) a qualificação do corpo docente para o ensino, pesquisa e extensão em áreas de interesse à formação do farmacêutico aliada à existência de instalações físicas adequadas.³

A necessidade de crescimento e modernização na educação implicou várias reestruturações do ensino farmacêutico na Faculdade de Farmácia (FaFar), que conta com quatro departamentos – Análises Clínicas e Toxicológicas (ACT), Alimentos (ALM), Farmácia Social (FAS) e Produtos Farmacêuticos (PFA) – na formação de excelência de farmacêuticos para atuar em várias áreas da saúde.

Mudanças na gestão pública, o surgimento de novas tecnologias de informação e comunicação (TICs), a descentralização da gestão administrativo-acadêmica adotada pela UFMG, a adequação às Diretrizes Curriculares Nacionais DCN de 2002 e às normas de flexibilização curricular na UFMG⁴ acarretaram, pouco a pouco, mudanças nos processos de gestão do curso.⁵

Mudanças no perfil do alunado da FaFar também foram observadas desde que a universidade passou a contar com a avaliação do Sistema de Seleção Unificada (Sisu) para entrada no curso superior. A reorganização para uma única secretaria do colegiado para o atendimento aos docentes e à maior demanda de graduandos do curso de Farmácia, foi necessária.

A ampliação do número de vagas para os estudantes do curso de Farmácia turno noturno acarretou adequações na matriz curricular para atender a realidade do curso no designado turno e resultou num currículo distinto e com algumas lacunas. Entretanto, sob uma visão expansionista naquele momento, atendeu às expectativas, metas e desafios propostos no programa.⁶

Contudo, nos Relatórios de Acompanhamento dos Estudantes de Graduação, divulgados pela Pró-Reitoria de Graduação (Prograd), verifica-se que numa listagem anônima de estudantes, codificada pelo número de registro, havia elevados índices de reprovações em determinadas disciplinas, bem como de alunos desligados e de alunos que abandonaram o curso. Os estudantes incluídos nas listagens, eram aqueles que: a) obtiveram dois ou mais valores de Rendimento Semestral Global (RSG) menores ou iguais a 1 (numa escala que varia de 0 a 5); b) realizaram dois ou mais trancamentos totais de semestre; c) foram reprovados três ou mais vezes na mesma disciplina, bem como aqueles que d) extrapolaram o tempo padrão e o máximo estipulado para integralização das disciplinas do curso.⁷

A Prograd também divulga os Relatórios de Avaliação de Desempenho Acadêmico dos Estudantes no curso de Farmácia,⁸ cujo foco é entender como ocorre a saída do curso e quais fatores podem ser utilizados para sinalizá-la na tentativa de buscar respostas a uma série de perguntas, destacadas a seguir:

- a) Quais as disciplinas consideradas difíceis?
- b) Qual a situação do estudante no curso de acordo com a forma de ingresso?
- c) Qual o número de semestres cursados pela maior parte dos estudantes até a saída ou conclusão do curso?
- d) A saída do curso está mudando ao longo do tempo? Qual a taxa de saída do curso da turma que ingressou em 2006 e qual a taxa de saída do curso das turmas que ingressaram recentemente?
- e) Qual o rendimento semestral global (RSG) médio dos estudantes que concluíram o curso (quando há concluintes no curso) e dos estudantes que saíram do curso?
- f) Quais as principais disciplinas que chegam a ser cursadas pelos estudantes que saíram do curso?
- g) Na condição de reprovação em determinada disciplina, qual a chance de saída do estudante do curso?

- h) Entre os estudantes que saíram do curso de Farmácia e ingressaram novamente na UFMG, quais os cursos escolhidos por esses estudantes?

As respostas para essas indagações revelam que o curso de Farmácia mostra elevada frequência de reprovações em determinadas disciplinas, além de um perfil inesperado de trancamento total de matrícula no semestre e preocupante taxa de saída do curso, principalmente no turno noturno.⁹ Conseqüentemente, o número de vagas remanescentes no curso de Farmácia noturno, registrado para oferta em 2017/1, foi o maior de todos os cursos de graduação da UFMG de acordo com dados do Departamento de Registro e Controle Acadêmico.¹⁰

Diante desse cenário, o Colegiado de Coordenação Didática do Curso de Farmácia (Cografar) juntamente com Assessoria Educacional levantaram várias questões, principalmente com relação aos estudantes do turno noturno, como: a) Quando os estudantes perdem o brilho dos olhos?; b) O que os leva a desistir da trajetória?; c) O que os atrai para outro(s) caminho(s)?; e d) Como ajudá-los?

Com o foco no estudante e numa ampla reflexão sobre as práticas didáticas e de gestão institucional, partiu-se para um detalhado estudo dos dados disponíveis e a criação de um novo serviço que pudesse auxiliar na compreensão dos problemas apresentados e indicar estratégias para solucioná-los.

DADOS ACADÊMICOS

A partir de análise minuciosa dos dados divulgados pela Prograd, a respeito da situação estratificada por ano de ingresso de 2010 até 2016 do curso de Farmácia, verifica-se que os estudantes evadiram de ambos os turnos, como indicado na Tabela 1. Em 2016/2, constatou-se que, dos alunos que entraram em 2010, 60,9% concluíram o curso, 25,4% abandonaram o curso e 13,8% ainda estavam cursando. Numa avaliação comparativa entre as subdivisões diurno/noturno, a saída do curso no turno

diurno variou de 11,2% a 45,9% e no turno noturno variou de 17,3% a 68,6%, no período de 2010 a 2016. Porém, verifica-se que a saída do curso no turno noturno sempre excede àquela do turno diurno, como demonstrado na Tabela 1. A menor diferença entre os percentuais de saída entre os turnos diurno e noturno, 6,2 pontos percentuais, ocorreu em 2011, e a maior culminou em 2012 com 18,8 pontos percentuais. Contudo, não se verifica uma tendência temporal na relação de saída do curso no período total avaliado.

Verifica-se em 2016/2 que, dos 135 e 86 estudantes ingressantes em 2014, 45,9% e 68,6% evadiram dos cursos no turno diurno e noturno, respectivamente. Esse valor elevado pode estar relacionado com a alteração na forma de ingresso na UFMG, que passou a participar do Sisu e contar com o Enem. Assim, os ingressantes que optaram pela UFMG podem ter desistido da vaga por motivos pessoais, financeiros, de localização ou outros, o que acarretou o alto índice de saída do curso. O ano em que houve a menor saída no curso de Farmácia, nos turnos diurno e noturno, foi em 2016 com os valores 11,2 e 17,3%, respectivamente. Todavia, o abandono pode ter ocorrido nos semestres subsequentes, pois os dados disponíveis foram avaliados até 2016/2. Análises contínuas são importantes para acompanhar os dados e auxiliar no planejamento de ações.

Tabela 1 – Situação dos estudantes curso de Farmácia em 2016/2 (n=1654) de acordo com o ano de ingresso (2010 a 2016) e as das subdivisões Diurno/Noturno (D/N)a

Ano	Subdivisão	Total de incidentes	Conclusão		Saída do curso		Cursando		Diferença % entre D/N de saída do curso
			n	%	n	%	n	%	
2010	D	138	84	60,9	35	25,4	19	13,8	
	N	81	24	29,6	28	34,6	29	35,8	9,2
2011	D	142	36	25,4	46	32,4	60	42,3	

	N	82	6	7,3	29	35,4	47	57,3	3,0
2012	D	133	11	8,3	32	24,1	90	67,7	
	N	91	0	0,0	39	42,9	52	57,1	18,8
2013	D	182	5	2,7	51	28,0	126	69,2	
	N	96	0	0,0	42	43,8	54	56,3	15,7
2014	D	135	0	0,0	62	45,9	73	54,1	
	N	86	2	2,3	59	68,6	25	29,1	22,7
2015	D	142	1	0,7	53	37,3	88	62,0	
	N	96	1	1,0	46	47,9	49	51,0	10,6
2016	D	152	0	0,0	17	11,2	135	88,8	
	N	98	2	2,0	17	17,3	79	80,6	6,2

a: fonte: relatório Prograd para turno noturno (p. 45) e para turno diurno (p. 67).

OPERACIONALIZAÇÃO DA ESCUTA FAFAR

Com base na análise dos dados e a fim de coadunar com a política de saúde mental no âmbito da UFMG, a FaFar busca institucionalizar as tecnologias leves, ou de relações, de forma a estabelecer vínculos e experiências de cuidado que caminhem para a construção de uma universidade contextualizada como espaço inclusivo, acolhedor e humanizado.¹¹

Antes de buscar referenciais bibliográficos, a primeira ação do Colegiado foi buscar referenciais dentro e fora da universidade para ajudar a definir estratégias de operacionalização de um serviço com foco no estudante. As instâncias da UFMG consultadas foram: a) a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE); b) a Fundação Mendes Pimentel (FUMP); c) o Núcleo de Acessibilidade (NAI); d) a Assessoria de Escuta Acadêmica (AEA) da Faculdade de Medicina; e d) o Colegiado Especial de Coordenação Didática do Ensino de Graduação (CCODI) do Instituto de Ciências Biológicas, discriminadas a seguir.

Os trabalhos de assistência estudantil realizados pela PRAE – por meio do Núcleo PRAE – têm como objetivo contribuir para

a permanência e o percurso acadêmico de estudantes, segundo os princípios de igualdade de oportunidades e de equidade de direitos. A PRAE orientou para a importância do protagonismo do estudante na cena de escuta, incentivando-o a fazer as suas reflexões e identificar os possíveis caminhos, a fim de buscar autonomia no processo de resolução das demandas. O registro fidedigno da entrevista e o seu sigilo também devem ser considerados. A ordenação da vida acadêmica por meio do plano de estudos ajuda o estudante a focar na organização do seu tempo para atingir as metas, o que possibilita um conforto emocional.

A Fundação Universitária Mendes Pimentel (Fump) foca na diversidade estudantil que se encontra no ambiente universitário, de modo assistencial para amenizar as diferenças de condições socioeconômicas e culturais. Por meio da Fump, o estudante tem a chance de buscar condições que minimizem essas diferenças de oportunidades anteriores ao seu ingresso na universidade e contribuam para a conclusão do curso. São oferecidos apoios à moradia, à alimentação e à saúde, bem como o apoio financeiro a estudantes que apresentam situações de risco pessoal e social emergenciais. Destaca-se, ainda, que a Fump conta com um serviço de apoio psicológico, voltado para os estudantes com dificuldade no processo ensino-aprendizagem e/ou em sofrimento psicológico. O encaminhamento é feito mediante demanda e anuência do estudante. O atendimento psicológico é feito por meio de uma breve terapia individual, e, se necessário, o estudante é encaminhado ao sistema público de saúde.

O Núcleo de Acessibilidade e Inclusão (NAI) organiza e coordena condições de acessibilidade necessárias ao ingresso, permanência, participação e autonomia de pessoas com necessidades especiais. Com o objetivo de eliminar ou reduzir barreiras atitudinais, pedagógicas, arquitetônicas, de comunicação e de acesso à informação, o NAI disponibiliza intérpretes de Língua Brasileira de Sinais (Libras) para acompanhamento de estudantes surdos, assessoria de natureza didático-pedagógica a estudantes com deficiência visual, bem como de docentes e

servidores envolvidos na tarefa de propiciar um ambiente de aprendizagem para estes estudantes.

A Assessoria de Escuta Acadêmica (AEA) da Faculdade de Medicina advertiu sobre a necessidade e urgência de implantação de serviços de escuta na UFMG, e que com tal atendimento não se pretende prestar uma escuta clínica, pois o serviço aproxima-se de um aconselhamento, orientação e acolhimento. Ressaltou-se a importância desse serviço ser apresentado ao ingressante com o intuito de informar sobre a sua natureza e funcionamento, e de oferecer a oportunidade para criar um referencial, destinado ao apoio e mitigação da sensação de isolamento e desamparo, quando em dificuldades. Dada a importância do discente na instituição, ressalta-se que ele é peça fundamental no processo ensino-aprendizagem, portanto, esforços devem ser empenhados para a escuta de suas demandas.

O Instituto de Ciências Biológicas (ICB), por meio do Colegiado Especial de Coordenação Didática do Ensino de Graduação (CCODI), destacou a importância da existência de uma rede de apoio entre as unidades da UFMG para troca de experiências e suporte aos encaminhamentos, gerados a partir dos atendimentos. O ICB possui um projeto de escuta acadêmica em vias de implantação.

Percebe-se, nessa primeira investigação, que os referenciais são importantes para apontar para uma direção e alertar para a percepção de nuances que possam passar despercebidas, mas sabe-se que o cenário será construído com a interação de seus atores. A intenção é que a proposta de acolher e orientar o estudante nas suas escolhas acadêmicas abra portas para um espaço privilegiado ao diálogo, por meio da Assessoria Educacional da FaFar, de modo a auxiliar e motivar o estudante no progresso do curso e contribuir com a sua permanência na universidade.

Sabe-se que, quando não existe uma circulação discursiva nas instituições de ensino, há uma forte tendência dos discursos se cristalizarem em verdades parciais ou inverdades. A não abertura de espaços para a articulação das falas dos sujeitos

atrofia o tecido social e impossibilita o desenvolvimento do eu na atualização com o outro. A existência de um espaço dentro da instituição de ensino em que há circulação de discursos propicia a participação ativa dos seus integrantes e a responsabilização pelo que dizem. Isso possibilita tanto as transformações, quanto favorece a construção de novos discursos e elucidação da realidade.¹²

Dessa forma, o serviço de escuta da Faculdade de Farmácia – a Escuta FaFar – busca abrir um espaço para circulação dos discursos e, para tanto, se alicerça sobre os fundamentos: acolhimento, postura ética, singularidade do sujeito, confiança mútua, diálogo, ajuda personalizada, corresponsabilidade e o protagonismo do sujeito na resolução de sua demanda.

A recente implementação do serviço de acolhida e diálogo teve como objetivo: a) atender às demandas apresentadas pelos estudantes aos colegiados; b) disponibilizar um espaço para o estudante falar das dificuldades e sofrimentos no processo de formação acadêmico-educacional, c) receber orientações e dialogar sobre alternativas; e d) transformar dados numéricos, previamente apresentados pela Prograd, em contextos individuais de pessoas que possuem histórias, singularidades e demandas.

Na literatura, Amatuzzi¹³ destaca que o escutar vai além do ouvir, uma vez que necessita de abertura e envolvimento com o outro que fala. De acordo com o autor, ouvir é o encontro com “a palavra viva, que é a roupagem do pensamento do outro”, este outro que escolheu revelar o seu mundo particular. Logo, não é apenas um mero falar. É algo mais profundo, que merece nossa atenção e respeito ao ouvir o significado daquilo que se diz. “O ouvir é mais que observar, é estar em relação, e, portanto, tornar-se presente. Quando a palavra vida é recebida (ouvida), ela se torna disponível para operações ulteriores.” O ouvir vem antes do falar. “É o ouvir que nos abre para o mundo e para os outros, e não o falar.” Se não houver consciência dessa amplitude do ouvir, o ouvir será fragmentado, e o seu alcance para o estabelecimento do diálogo, mitigado.

A escuta que se idealiza é um dispositivo de cuidado, que se abre para uma experiência alteritária, de encontros singulares e produtivos, em que o ouvinte se coloca no lugar do outro, com consideração, identificação, negociação e diálogo. Albuquerque e Souza¹⁴ discorrem sobre a relevância da filosofia da linguagem problematizada por Bakhtin, cujo pensamento reflete que a alteridade não se limita à consciência da existência do outro, nem tampouco se reduz ao diferente, mas comporta também o estranhamento e o pertencimento. O grande desafio deste contexto diz respeito à disponibilidade de se deixar surpreender pelo encontro/confronto do eu com o outro, do outro comigo, e do eu comigo mesmo, que contribuem para acrescentar sentido nas compreensões, ainda que provisórias, nos acontecimentos da vida universitária.

Desse modo, a escuta que se idealiza na FaFar favorecerá o encontro, a experimentação, a troca frutífera de pensamentos, mediações e o compartilhar de experiências. A relação dialógica e alteritária vivenciada poderá constituir um conhecimento específico de cada escuta ou generalidades no decorrer da consolidação do serviço. Logo, o serviço se construirá em sua prática, na cumplicidade consentida dos envolvidos.

A escuta envolve uma ampla compreensão dos significados e a aceitação da experiência do outro. O foco é a percepção do estudante sobre suas experiências e o modo como se sente e se situa na vida universitária. Com base nos conteúdos e significados captados dessa relação na Escuta FaFar, pretende-se compreender como o estudante se relaciona com as suas queixas, pois acredita-se que o sentimento de acolhimento e compreensão contribui para a minimização do sofrimento psíquico. Consequentemente, facilita a clarificação acerca dos conflitos, dando uma visão mais nítida e abrangente sobre si e sobre as possibilidades e estratégias de ação diante da questão-problema vivenciada.

O atendimento ocorre por demanda espontânea do estudante ou induzida pelo colegiado. O colegiado convida à escuta os

alunos identificados no relatório da Prograd que possuam: a) alto risco de saída do curso (baixa carga horária integralização e/ou baixo RSG); b) solicitação de trancamento total de matrícula; c) dificuldade acadêmica, identificada pelos docentes; d) desvinculação automática por não efetuar matrícula, ou ter dois ou mais RSG abaixo de 1 e; e) dúvidas sobre procedimentos administrativos da vida acadêmica (mudança de turno, plano de estudo, grade curricular, percurso e outros).

O primeiro contato com o estudante faz-se por telefone ou por *e-mail* para um agendamento. Esse contato é devidamente registrado em planilha, como ilustrado na Figura 1, para um bom planejamento e acompanhamento. Dessa forma, busca-se a aproximação a fim de negociar uma agenda, data/horário para atender o estudante de acordo com a sua necessidade e disponibilidade. Após o agendamento, ocorre a entrevista presencial e registra-se a conversa por escrito em formulário específico.

1	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
	Origem da demanda	Data	Dia da semana	Horário	Nº EF	Nº de registro	Nome	Demanda	telefone	e-mail	Ação
2	PROGRAD	25ago	QUI	14.30		1	[Redacted]	Desligamento	[Redacted]	[Redacted]	Escuta realizada
3	Espontânea	25ago	QUI	15.00		2	[Redacted]	Softimento Psiquico	[Redacted]	[Redacted]	Escuta realizada
4	PROGRAD	25ago	QUI	15.30		3	[Redacted]	Dificuldade de interação Dificuldade em Bioquímica	[Redacted]	[Redacted]	Escuta realizada
5	Espontânea	25ago	QUI	16.00		4	[Redacted]	Mudança de turno e esclarecimento sobre percurso	[Redacted]	[Redacted]	Escuta realizada
6	Espontânea	21ago	SEG			5	[Redacted]	desligamento RSG >1	[Redacted]	[Redacted]	Escuta realizada pela Cristina Ruas
7	PROGRAD	31ago	QUI	10.00			[Redacted]	desligamento RSG >1	[Redacted]	[Redacted]	não compareceu remarcado para 04/09 Escuta realizada em 04/09
8	PROGRAD	31ago	QUI	11.00		6	[Redacted]	baixa integralização do Curso	[Redacted]	[Redacted]	Escuta realizada
9		31ago	QUI	14.00			[Redacted]	desligamento RSG >1	[Redacted]	[Redacted]	solicitação por e-mail. Tentei contato por telefone nas seguintes datas: 20/09 Não compareceu! Enviei e-mail solicitando data/horário para a reunião em 27/09/17.
10	PROGRAD	31ago	QUI	14.30		7	[Redacted]	desligamento RSG >1	[Redacted]	[Redacted]	Escuta realizada
11		31ago	QUI	15.00			[Redacted]	Injúria	[Redacted]	[Redacted]	solicitação por e-mail. Tentei contato por telefone nas seguintes datas: 01/09,04/09,20/09 Não compareceu! Enviei e-mail solicitando data/horário para a reunião em 27/09/17.
12		31ago	QUI	15.30			[Redacted]	desligamento RSG >1	[Redacted]	[Redacted]	solicitação por e-mail. Tentei contato por telefone nas seguintes datas: 01/09,04/09; 20/09 Não compareceu! Enviei e-mail solicitando data/horário para a reunião em 27/09/17.
13	Espontânea	01set	SEX	15.00		8	[Redacted]	Finalização do curso e matrícula Farmácia Comunitária	[Redacted]	[Redacted]	Escuta realizada
14	PROGRAD	01set	SEX	16.30			[Redacted]	baixa integralização do Curso	[Redacted]	[Redacted]	não compareceu! Enviei e-mail solicitando data/horário para a reunião em 27/09/17.
15	PROGRAD	01set	SEX	17.00			[Redacted]	baixa integralização do Curso	[Redacted]	[Redacted]	não compareceu remarcado para 14/09 Enviei e-mail solicitando data/horário

Figura 1 – Modelo de registro para agendamento em planilha, programada em Excel®, para um bom planejamento de entrevista e acompanhamento do estudante por meio do serviço Escuta FaFar

Na FaFar, a escuta se dá por uma entrevista semiaberta a fim de estimular o estudante a sentir-se livre para relatar o que lhe aflige, oferecendo-o uma escuta atenta, fazendo-lhe perguntas e expressando empatia, ajudando-o assim a identificar, nomear e expressar sentimentos. Utiliza-se como registro a escrita manual. Para tanto, o serviço dispõe de um formulário, como exibido na Figura 2, elaborado para registrar o relato do caso e os encaminhamentos construídos no decorrer do processo.

Durante a escuta observa-se que o ato de falar sobre si mesmo a alguém que está interessado em ouvir e acolher, já faz nascer no coração do falante um sentimento de gratidão por ser escutado, e o faz perceber as nuances de seus problemas. Ele mesmo vai encontrando possíveis estratégias para seu caso particular, como também oferece sugestões para o contexto geral em que se configura a dificuldade.

Quando efetivamente ouço uma pessoa e os significados que lhe são importantes naquele momento, ouvindo não suas palavras mas ela mesma, e quando lhe demonstro que ouvi seus significados pessoais e íntimos, muitas coisas acontecem. Há, em primeiro lugar, um olhar agradecido. Ela se sente aliviada. Quer falar mais sobre seu mundo. Sente-se impelida em direção a um novo sentido de liberdade. Torna-se mais aberta ao processo de mudança.¹⁵

Após a escuta atenta, listam-se possíveis meios de equacionar os problemas através de soluções que coadunam com a responsabilização dos atores envolvidos e o protagonismo do discente. A escuta e o registro são feitos pela assessora educacional

e/ou (sub)coordenadora do colegiado do curso de Farmácia. O registro com certeza não comportará a densidade e a profundidade do relatado, contudo, mesmo sabendo da impossibilidade de um registro da plenitude do vivenciado, opta-se pelo registro do momento para dispor de recursos para posteriores análises, categorizações, histórico e acompanhamento do processo. Após o registro, realiza-se a leitura para o estudante que, em concordância com a redação, assina o formulário. O ato de assinar é a confirmação da fidedignidade do relato e o comprometimento com os encaminhamentos.

A avaliação dos resultados está prevista em um projeto de pesquisa intitulado “Avaliação do ensino e da aprendizagem na Farmácia”. O referido projeto foi submetido e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa (Certificado de Apresentação para Apreciação Ética – CAAE na Plataforma Brasil: 63329416.7.0000.5149) da UFMG. Dessa forma, um termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE) foi elaborado, e é apresentado ao estudante que, caso concorde, assina e recebe uma via, como ilustrado na Figura 2b. Os dados serão compilados de forma a garantir o sigilo dos participantes para futuras avaliações. Caso o estudante não concorde com a divulgação, mesmo que anônima, de seus dados, a escuta se processa da mesma forma, porém, os dados não são considerados para futuras divulgações.

O Cografar (gestão 2016-2018), por meio da Assessoria Educacional se propõe a auxiliar o estudante que busca orientação em sua trajetória, e a estimular o relato de suas aflições.

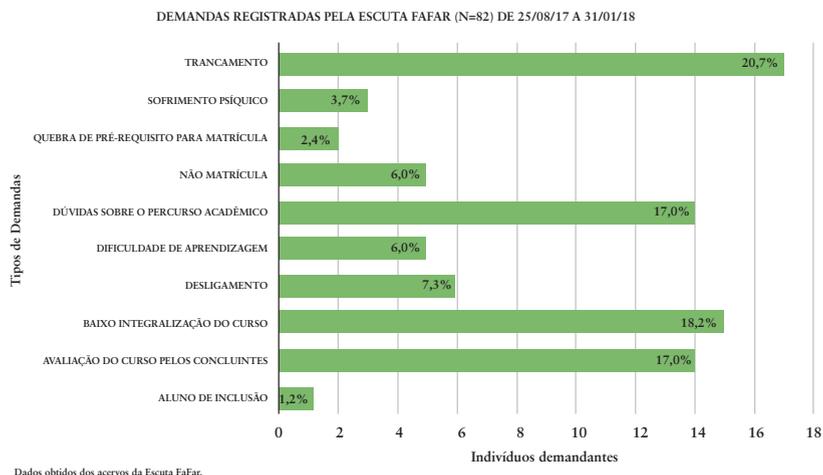


Figura 3 – Registros de escutas por demandas a) institucionais (trancamentos, desligamentos, baixa integralização do curso e avaliação do curso pelos concluintes) e por demandas b) espontâneas (dúvidas sobre o percurso acadêmico e dificuldades de aprendizagem) oriundas de estudantes atendidos no serviço de escuta da FaFar, no período 25 de agosto de 2017 a 31 de janeiro de 2018

No início do serviço, havia a demanda para ouvir os estudantes desligados do curso e conhecer os motivos da perda do vínculo com a instituição, causa do elevado número de vagas remanescentes. Além disso, a intenção era informar que havia uma segunda oportunidade de ser incluído, mediante processo de reinclusão administrativa, caso solicitado por eles. Dos 11 estudantes desligados, seis foram ouvidos. Destes, 4 solicitaram reinclusão administrativa e, após aprovação colegiada, 3 foram reincluídos.

Foram recebidos no Colegiado de Farmácia 37 requerimentos na modalidade Trancamento Total de Matrícula, sendo 23 (62%) trancamentos com justificativa documentada (Figura 4), e 14 (38%) trancamentos sem justificativa. Desses, a Escuta FaFar conseguiu ouvir 14 (43%) estudantes, sendo 7 com justificativa (Figura 5a) e 7 sem justificativa (Figura 5b). Aqueles casos ouvidos e justificados como motivo de saúde do estudante (n=4) estavam associados principalmente ao sofrimento

psíquico (n=2), problemas neurológicos (n=1) e doença autoimune (n=1). Neste seguimento, o longo trâmite entre o despacho pelo Colegiado e a avaliação clínica pelo Departamento de Assistência à Saúde do Trabalhador (DAST) pode ser um impedimento para o agendamento com o estudante. A Figura 5b mostra os motivos de trancamento pelos estudantes ouvidos que protocolaram solicitação de trancamento sem justificativa (n=7). Três alunos relataram sofrimento psíquico, dúvidas sobre a escolha do curso (n=2), dificuldade de conciliar estudo e trabalho (n=1) e problemas de doença na família (n=1). Estes dados evidenciam que existem estudantes que relatam adoecimento, mas não passam pelo DAST, principalmente, devido ao desconhecimento das normas da instituição. O encaminhamento dos estudantes com trancamentos sem justificativa ao serviço de escuta é, muitas vezes, a chance de aproximação e conhecimento da realidade velada.

Os resultados compilados pela Escuta FaFar têm permitido ao Cografar: a) conhecer e identificar os problemas mais prevalentes enfrentados pelos estudantes; b) traçar estratégias para prevenir os problemas acadêmicos; e c) buscar soluções institucionais para solução dos problemas.

Em geral, nos atendimentos, constata-se problemas individuais, sociais e institucionais. Do ponto de vista individual, foram relatados, muitas vezes: a) ambivalências que remetem à identidade e ao projeto de vida, próprias da juventude; b) dificuldade de adaptação à cultura universitária; c) imaturidade para gerenciar a liberdade da vida acadêmica; d) dúvidas quanto à escolha profissional precoce; e) dificuldade de identificar o método ou a estratégia de estudo mais adequado para cada disciplina; f) solidão e desamparo; g) conflitos familiares; e h) sofrimento psicológico. Sob a ótica social, revelam-se as dificuldades em conciliar o estudo com o trabalho; a falta de tempo devido à elevada carga horária do curso para as atividades físicas de lazer e as relações afetivas. No que tange aos aspectos institucionais, expõem-se as didáticas de ensino pouco efetivas,

ou às vezes, ultrapassadas; a incoerência de certas avaliações com o assunto ministrado e os desafios de manter um padrão de excelência na formação do profissional farmacêutico.

TRANCAMENTO TOTAL DE MATRÍCULA COM JUSTIFICATIVA E SEUS MOTIVOS REFERENTE 2017/2

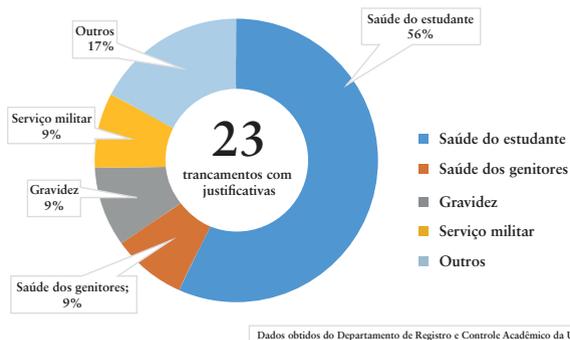
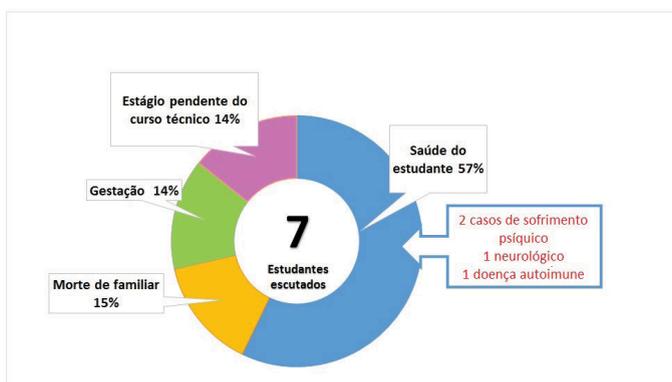


Figura 4 – Solicitação de trancamento total de matrícula com justificativa, de estudantes da FaFar direcionados à Escuta FaFar, em 2017/2

a)

Trancamentos COM Justificativas (7) estudantes escutados pela Escuta FaFar em 2017/2



Dados obtidos do acervo da Escuta Acadêmica - Escuta FaFar.

b)

TRANCAMENTO SEM JUSTIFICATIVA (7) ESCUTADOS PELA ESCUTA FAFAR 2017/2

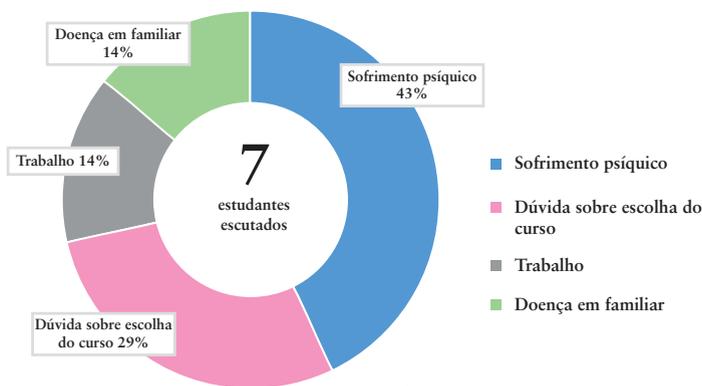


Figura 5 – Motivos de trancamento pelos estudantes ouvidos pela Escuta FaFar, que protocolaram solicitação

Os problemas relatados refletem, muitas vezes, o adoecimento das pessoas do século XXI, associado com a competitividade devido à globalização, o aumento do acesso às informações, o excesso de tarefas assumidas e ainda a um mundo de intensa desigualdade socioeconômica, desencadeando doenças mentais em maior ou menor gravidade. Muitos estudantes têm relatado problemas de ansiedade generalizada, síndrome do pânico, depressão, dificuldade de concentração, medo, bipolaridade e até tentativa de suicídio. Acredita-se que a universidade não seja a causadora desses problemas, mas, certamente, tem um papel de gatilho ou de manutenção do adoecimento psicológico.

A preocupação paira sobre o que estaria levando o sonho de fazer parte de uma das universidades mais prestigiadas do Brasil a se transformar em pesadelo. Durante a realização de evento promovido pela Comissão Institucional de Saúde Mental da UFMG (Cisme), a V Semana de Saúde Mental, publicou um relatório em 2016, que fornece pistas sobre o problema e que coadunam com o resultado percebido na Escuta FaFar. Afirma-se, por exemplo, que “o processo de adaptação à vida acadêmica,

mudanças da rotina, distanciamento do núcleo familiar, novas experiências de vida com maior responsabilidades e exigências acadêmicas, financeiras, relacionamentos interpessoais, levam a uma desestabilização emocional, manifestada principalmente com estados de ansiedade e em segundo lugar episódios depressivos, caracterizados por angústia, desestabilidade emocional, irritabilidade, nervosismo e outros. O sentimento de solidão, a dificuldade em definir a própria identidade (vocacional, ideológica, política, sexual) e o estresse acadêmico constituem os principais fatores que influenciam o estado emocional dos estudantes”.¹⁶

De acordo com Cassepp e Silva¹⁷ que referenciam Lingren, em seu livro *Ansiedade: a doença do século*, um dos mais difíceis problemas da vida é o de adaptar a mudanças que não se podem controlar, por exemplo, a chegada à universidade é uma mudança radical em vários sentidos, um novo ambiente, um novo começo para o estudante. Por vezes, o distanciamento do núcleo familiar, a ansiedade de ter feito a escolha correta do curso e permanência neste propósito, ou até mesmo o transitar entre várias unidades, como é o caso para o curso de Farmácia, podem ser fatores estressores para o iniciante. No relatório da Cisme, ainda se ressalta a falta de pertencimento institucional em virtude das dificuldades de comunicação e contato resolutivo. A cultura universitária ainda é individualista e competitiva. O sentir parte é um desejo por vezes silenciado pelo isolamento e exclusão.

Conhecer os problemas e tentar mitigá-los pode ajudar a reduzir as reprovações em disciplinas, os trancamentos parciais ou totais, os adoecimentos mentais e a saída de curso. Além disso, a partir da avaliação dos resultados espera-se que o estudante possa desfrutar: a) da colaboração para o processo de estabilização dos problemas pessoais e acadêmicos; b) do retorno da autoestima; c) do cumprimento de uma trajetória menos sofrível, com maior satisfação acadêmica; d) da regularidade no curso; e e) do resgate da alegria de fazer parte da UFMG.

Diante do exposto, constata-se que a acolhida e o diálogo são considerados pontos-chave. Faz-se necessário dar voz aos silenciados, trazê-los para o centro da cena, a fim de identificar as dificuldades enfrentadas por eles ao longo de suas trajetórias acadêmicas com o propósito de encontrar soluções. O fato de existir um local de referência para esse fim, onde possa ser feito o acolhimento e proporcionar a reflexão sobre a situação vivida, gera aproximação e conhecimentos a respeito da história de vida dos estudantes e seus percursos na vida acadêmica. Essas ações produzem conhecimento sobre o perfil da comunidade atendida, possibilitam posteriores investigações/intervenções efetivas diante das dificuldades/demandas encontradas, e sinalizam ações de prevenção/proteção de danos decorrentes da vida universitária. Dessa forma, a FaFar espera obter o autoconhecimento institucional para melhoria/ inovação na relação ensino-aprendizagem e contribuir para uma universidade mais inclusiva, acolhedora e humanizada.

PERSPECTIVAS FUTURAS

Com o sucesso de atendimento do estudante do curso de Farmácia, verificado em tão pouco tempo, e a prospecção de crescimento do serviço Escuta FaFar pretende-se buscar: a) uma sala adequada que permita maior privacidade do diálogo, b) a compilação contínua dos resultados; c) a divulgação e discussão dos resultados; d) uma proposta institucional para encaminhamento na busca de soluções; e) a institucionalização da Escuta FaFar na unidade por meio de elaboração de resolução; e f) a criação de espaços coletivos de diálogo e interação com os estudantes da FaFar.

O atendimento de qualidade ao estudante tornou-se, portanto, estratégia de grande relevância no combate à saída do curso, pois permite a avaliar e tomar decisões para a solução de questões que interferem na aprendizagem e nas trajetórias de formação e que podem correlacionar com a retenção e a saída

do curso. Os resultados, posteriormente avaliados, poderão indicar se haverá a construção do vínculo e a escolha correta dos caminhos tomados.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O investimento na contínua melhoria organizacional e pedagógica do curso, bem como a acolhida e o atendimento ao estudante permitem oferecer melhores condições de coparticipação no ensino-aprendizagem e nas questões individuais que interferem na permanência do estudante no curso, além de contribuir sobremaneira para a formação do profissional-cidadão em serviços de cuidado à saúde.

“A gente quer passar um rio a nado, e passa; mas vai dar na outra banda é num ponto mais embaixo, bem diverso do que em primeiro se pensou (...) o real não está na saída nem na chegada: ele se dispõe para a gente é no meio da travessia.”¹⁸”

NOTAS

- ¹ G. Colen e L. M. Vieira, O ensino na Faculdade de Farmácia da UFMG: apontamentos históricos - 1911-2011, Belo Horizonte, Edição do Autor, 2012, v. 100.
- ² Diretrizes gerais do programa de apoio a planos de reestruturação e expansão das universidades federais Reuni, Plano de Desenvolvimento e Educação, 2007, disponível em <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=2069-reuni-relatorio-pdf&category_slug=dezembro-2009-pdf&Itemid=30192> acesso em 30 set. 2017.
- ³ Colegiado de coordenação didática do curso de Farmácia, Projeto Pedagógico do curso de Farmácia, Belo Horizonte, UFMG, 2017.
- ⁴ Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), Resolução Complementar CEPE 01/98: complementa as Normas Gerais de Ensino de Graduação da UFMG, permitindo o início da implantação do processo de flexibilização dos currículos de graduação, Belo Horizonte, UFMG, 1998.
- ⁵ O. P. Ribeiro, Cultura organizacional, Educação, ciência e tecnologia, v. 169, 16 p., 2006, disponível em <http://repositorio.ipv.pt/bitstream/10400.19/411/1/Cultura_organizacional.pdf> acesso em set. 2017.

- ⁶ Reuni, Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais, Reuni 2008 – Relatório de Primeiro Ano, 2009, disponível em: <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=2069-reuni-relatorio-pdf&category_slug=dezembro-2009-pdf&Itemid=30192>, acesso em: 16 fev. 2018.
- ⁷ PROGRAD, Pró-reitoria de graduação da UFMG, Setor de Estatística. Acompanhamento dos estudantes de graduação: Farmácia Diurno, 2017a; PROGRAD, Pró-reitoria de graduação da UFMG, Setor de Estatística. Acompanhamento dos estudantes de graduação: Farmácia Noturno, 2017b.
- ⁸ PROGRAD, Pró-reitoria de graduação da UFMG, Setor de Estatística. Avaliação do desempenho acadêmico dos estudantes: Farmácia Noturno, 2017c; PROGRAD, Pró-reitoria de graduação da UFMG, Setor de Estatística. Avaliação do desempenho acadêmico dos estudantes: Farmácia Diurno, 2017d.
- ⁹ PROGRAD, Pró-reitoria de graduação da UFMG, Setor de Estatística, Acompanhamento dos estudantes de graduação: Farmácia Diurno, 2017a; PROGRAD, Pró-reitoria de graduação da UFMG, Setor de Estatística, Acompanhamento dos estudantes de graduação: Farmácia Noturno, 2017b.
- ¹⁰ DRCA, Departamento de Registro e Controle Acadêmico, Oferta de vagas remanescentes 1 2017 Belo Horizonte, 2017, disponível em: <<https://www2.ufmg.br/drca/drca/Home/Graduacao/Reopcao-de-Cursocurso/Quadro-de-Vagas-2017>>, acesso em: 28 fev. 2018.
- ¹¹ T. B. Franco, W. S. Bueno e E. E. MERHY, O acolhimento e os processos de trabalho em saúde: o caso de Betim, Minas Gerais, Brasil, *Cadernos de Saúde Pública*, v. 15, n. 2, p. 345-353, 1999; C. Iriart, E. E. Merhy, H. Waitzkin, Managed care in Latin America: the New Common Sense in Health Policy Reform, *Social Science & Medicine*, v. 52, p. 1.243-1.253, 2001.
- ¹² M. C. M. Kupfer, O que toca à/a psicologia escolar, em A. M. Machado e M. P. R. Souza (org.), *Psicologia escolar: em busca de novos rumos*, São Paulo, Casa do Psicólogo, 1997, p. 51- 61.
- ¹³ Mauro Martins AmatuZZi, *Que é ouvir*, Estudos de Psicologia, Campinas, SP, Pontifícia Universidade Católica de Campinas, v. 7, n. 2, p. 86-97, 1990.
- ¹⁴ E. D. P. Albuquerque e S. J. Souza, A pesquisa em ciências humanas: uma leitura bakhtiniana, *Bakhtiniana: Revista de Estudos do Discurso*, São Paulo, v. 7, n. 2, p. 109-122, jul./dez. 2012, disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/bak/v7n2/08.pdf>>, acesso em 29 mar. 2018.
- ¹⁵ M. M. AmatuZZi, *O que é ouvir*, *Revista Semestral de Estudos de Psicologia*, v. 7, n. 1, p. 86-97, 1990.
- ¹⁶ CISME, Comissão Institucional de Saúde Mental da UFMG, Relatório 2016 – Proposição de diretrizes para uma política institucional de saúde mental na UFMG, disponível em <<https://www.ufmg.br/online/arquivos/anexos/Relatorio%20da%20Comiss%E3o%20de%20Saude%20Mental%20da%20UFMG%2010-03-17.pdf>>, acesso em 19 fev. 2018.

- ¹⁷ D. M. Cassepp e J. C. Silva, Ansiedade no âmbito universitário: relatos de alunos atendidos em um núcleo de apoio acadêmico, Anais da Jornada de Pesquisa em Psicologia, USCS, 2015, disponível em <https://online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/jornada_psicologia/article/viewFile/14517/2979>, acesso em 19 fev. 2018.
- ¹⁸ J. Guimarães Rosa, *Grande sertão: veredas*, Rio de Janeiro, Nova Fronteira, 1986.