

Manual de procedimentos internos do SAPE

Serviço de Apoio ao Estudante
INSTITUTO POLITÉCNICO DE LEIRIA
2016

Manual de procedimentos internos do SAPE

Serviço de Apoio ao Estudante do Instituto Politécnico de Leiria

Publicação de 2016

Pode ser descarregado e impresso a partir de:

www.sape.ipleiria.pt

Para mais informações contactar:

sape@ipleiria.pt

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
INTERNOS DO SERVIÇO DE APOIO
AO ESTUDANTE DO INSTITUTO
POLITÉCNICO DE LEIRIA

Conteúdo

1.	O SAPE	4
1.1.	Objetivos e atividades	5
1.2.	Razões para procurar apoio	7
2.	Marcações	9
2.1.	Como fazer	9
2.2.	Gabinetes de consulta	11
2.3.	Cancelamentos ou alterações	11
3.	Instruções para situações de crise	12
3.1.	O que fazer em caso de crise	13
4.	Regras de funcionamento	15
4.1.	Princípios éticos e legais.....	15
	ANEXOS.....	

1. O SAPE

Desde 2008, que o Serviço de Apoio ao Estudante (SAPE) constitui uma unidade funcional de suporte à atividade académica do IPEleiria. Tem como objetivo principal contribuir para a promoção do sucesso escolar e combate ao abandono dos seus estudantes.

Sendo que a entrada e adaptação ao ensino superior confronta os estudantes com inúmeros desafios e mudanças com implicações nos seus níveis de sucesso e de satisfação, quer com a vida em geral, quer com a dimensão académica em particular, o SAPE procura, ainda, promover um maior bem-estar do estudante ao longo do seu trajeto no IPEleiria.

Procura fazê-lo através do aconselhamento e apoio psicológico e consulta individual, da elaboração de planos de apoio para estudantes com necessidades especiais ou em risco de abandono ou prescrição, de programas de desenvolvimento de competências transversais (tanto em regime presencial como online), entre outras formas. Atua numa base de articulação com as Unidades orgânicas e serviços do IPEleiria, bem como numa lógica multidisciplinar e de articulação com outras entidades da comunidade, sempre que necessário.

1.1. *Objetivos e atividades*

1.1.1. *Objetivos*

O SAPE tem como objetivos:

- garantir apoio psicológico, psicopedagógico e orientação vocacional aos estudantes das unidades orgânicas de ensino e de investigação do IPEiria;
- dinamizar atividades e formações de interesse para os estudantes, promotoras de sucesso académico;
- desenvolver metodologias e programas de intervenção junto dos estudantes;
- acompanhar e orientar os estudantes no sentido de facilitar o seu acesso a outros recursos e serviços do IPEiria;
- promover a articulação e cooperação com entidades públicas ou privadas que desenvolvam atividades afins;
- desenvolver investigação e estudos diversos;
- dinamizar outras atividades consideradas do interesse dos estudantes.

1.1.2. *Atividades*

O SAPE promove e desenvolve atividades em torno de 4 eixos principais:

Apoio Psicopedagógico

- programas de desenvolvimento de competências transversais, como assertividade, gestão de conflitos, tomada de decisão, etc.;
- intervenções dirigidas ao desenvolvimento de técnicas de estudo, gestão do tempo, organização do trabalho, apresentação de trabalhos, etc.
- apoio a estudantes com necessidades educativas especiais
- apoio a estudantes em risco de abandono ou prescrição

Exemplos de atividades previstas:

- formação em Técnicas de Procura De Emprego, presencial
- formação em Técnicas de Procura De Emprego, online (ead3.ipleiria.pt)
- formação em Gestão do Tempo e do Estudo, presencial
- formação em Gestão do Tempo, online (ead3.ipleiria.pt)

- apoio individual, ou em grupo, a estudantes com necessidades educativas especiais
- apoio individual, ou em grupo, a estudantes com dificuldades académicas específicas.
- sessões de esclarecimento, seminários, oficinas, sobre os diversos temas do desenvolvimento de competências

Orientação e Acompanhamento Pessoal e Social

- apoio na integração dos estudantes na Escola e na comunidade;

Exemplos de atividades previstas:

- receção aos novos estudantes do IPLeiria
- apoio a estudantes internacionais e em programas de mobilidade
- formação para delegados de curso

Orientação Vocacional

- aconselhamento individual;
- orientação de carreira;
- orientação vocacional;
- de apoio na integração em estágios e no mercado de trabalho.

Exemplos de atividades previstas:

- apoio individual a estudantes com necessidade de orientação vocacional
- apoio individual para orientação de carreira
- apoio individual a estudantes na elaboração de CV's, carta de apresentação, preparação para a entrevista, etc.
- Laboratórios de CV, espaço para os estudantes colocarem dúvidas e desenvolverem as suas competências
- sessões de esclarecimento, seminários, oficinas, sobre diversos temas da orientação vocacional e de carreira

Apoio Psicológico

- consultas individuais, grupo;

Exemplos de atividades previstas:

- aconselhamento, psicoterapia individual ou em grupo a estudantes;
- intervenção multidisciplinar;

- sessões de esclarecimento, seminários, oficinas, sobre o desenvolvimento pessoal, saúde mental e bem estar

Investigação e publicações

- atividades de investigação, formação e elaboração de documentos adequados à sua intervenção, refletidas também em publicações diversas, disponíveis em <http://sape.ipleiria.pt>
- algumas das publicações disponíveis em <http://www.RCAAP.pt>

1.2. Razões para procurar apoio

Elencamos algumas razões que podem justificar o recurso de um estudante ao apoio do SAPE.

Apoio Psicopedagógico

- insucesso académico
- ansiedade aos exames
- problemas de gestão do tempo
- organização e apresentação de trabalhos individuais ou de grupo
- necessidades educativas especiais: dislexia, síndrome de Asperger, cegueira, dificuldades auditivas, etc.
- entre outras

Orientação e Acompanhamento Pessoal e Social

- necessidade de apoio na integração de estudantes
- apoio na integração de estudantes internacionais e em programas de mobilidade
- apoio a estudantes com necessidades educativas especiais

Orientação Vocacional:

- dúvidas sobre a escolha de curso
- necessidade de desenvolver ferramentas de procura de emprego
- dúvidas sobre as escolhas de carreira

Apoio psicológico

- abuso e assédio sexual
- ansiedade
- dependências
- depressão
- ideação suicida

- luto
- problemas alimentares
- problemas familiares
- problemas sociais
- relações afetivas
- sexualidade
- solidão
- stresse
- transição para a universidade
- tristeza
- etc.

2. Marcações

2.1. Como fazer

Os pedidos de marcação de consulta **devem ser feitos pelo(a) estudante interessado(a)** através de contacto pessoal, email ou telefone. Estes podem ser **referenciados(as) por funcionários docentes ou não docentes, familiares, amigos(as) ou serviços de saúde**. A marcação só ficará efetiva com o acordo explícito do(a) estudante.

Os contactos telefónicos e as respostas às marcações devem decorrer, no horário de expediente dos serviços do Instituto Politécnico de Leiria: de 2^a a 6^a feira, entre as 9h e as 17.30h. Caso não obtenha resposta no prazo de 72 horas, por favor volte a contactar.

Qualquer contacto para marcação de consulta deve ser acompanhado de informação sobre:

- ano, curso e número de estudante
- melhor dia e hora para agendamento da consulta
- gabinete do SAPE onde pretende ter a consulta
- indicação de limitações físicas ou outras necessidades especiais

(Nota: todos os gabinetes do SAPE são acessíveis)

2.1.1. Por telefone

As marcações podem ser realizadas por telefone, ligando para a escola ou internamente para a colaboradora do SAPE onde pretende marcar a consulta, através dos seguintes contactos:

Escola		Telefone	Extensão
ESECS	Eunice Almeida	(+351) 244 829 485	100485
ESTG	Ana Paula Gregório	(+351) 244 820 300	203055
ESAD.CR	Joana Machado	(+351) 262 830 900	307001
ESTM	Filipa Bento	(+351) 262 783 607	404014
ESSLei	Cláudia Vala	(+351) 244 845 300	213201

2.1.2. Por email

Por email, pode enviar mensagem, para os seguintes endereços:

Escola	Email
ESECS	sape.esecs@ipleiria.pt
ESTG	sape.estg@ipleiria.pt
ESAD.CR	sape.esad@ipleiria.pt
ESTM	sape.estm@ipleiria.pt
ESSLei	sape.esslei@ipleiria.pt

Pode ainda contactar diretamente um dos psicólogos do SAPE:

Escola	Nome	Email
ESECS, ESTG e ESSLei	Ana Patrícia Pereira	patricia.pereira@ipleiria.pt
ESECS, ESTG e ESSLei	Sandra Alves	sandra.alves@ipleiria.pt
ESAD.CR e ESTM	Luís Filipe	luis.filipe@ipleiria.pt

Ou através da página do SAPE, indicando onde pretende ser atendido(a):

- <http://sape.ipleiria.pt/sape/onde-funciona/>

2.1.3. Contacto geral do SAPE

SAPE – Serviço de Apoio ao Estudante

ESTG – Edifício B -Campus 2

Morro do Lena – Alto do Vieiro -Apartado 4163

2411-901 Leiria – PORTUGAL

Tel: **244 820 300** /Fax: **244 820 310** E-mail geral: **sape@ipleiria.pt**

Coordenadora do SAPE

Prof. Dra. Graça Seco: **graca.seco@ipleiria.pt**

Outras questões consultar dúvidas frequentes em www.sape.ipleiria.pt.

2.2. Gabinetes de consulta

Os gabinetes de consulta do SAPE têm condições de acessibilidade. No entanto, todas as limitações devem ser indicadas no momento de pedido de consulta, para o caso de ser necessário encontrar espaços adaptados.

2.2.1. ESECS (campus 1)

O gabinete de consulta fica junto ao campo de jogos/parque de estacionamento, com acesso direto do exterior.

2.2.2. ESTG e ESSLei (campus 2)

O SAPE tem 2 gabinetes de consulta, localizados no edifício B, do *campus* 2. Entrando no edifício, no piso 0, do lado direito, passando a porta de vidro, seguindo pela esquerda encontra os gabinetes do SAPE.

2.2.3. ESAD.CR (campus 3)

O gabinete do SAPE fica no edifício dos docentes, na extremidade norte do edifício pedagógico 1, piso térreo, do lado direito logo após entrar no edifício.

2.2.4. ESTM (campus 4)

O gabinete do SAPE fica no 1º piso e tem acesso por elevador; depois de passar a sala de leitura da biblioteca, no final do corredor, fica à esquerda.

2.3. Cancelamentos ou alterações

Sempre que necessitar cancelar ou alterar a consulta deve informar o SAPE ou o(a) psicólogo(a) que o(a) acompanha. As alterações ou cancelamentos devem ser realizados com pelo menos 24 horas de antecedência.

3. Instruções para situações de crise

Podem ocorrer situações complexas que impliquem uma intervenção rápida. Neste campo enquadram-se as situações de urgência e emergência.

Uma urgência é toda a situação clínica em que o atraso no diagnóstico ou tratamento, pode trazer graves riscos para o doente.

São exemplos de situações urgentes: os casos de traumatismo grave, intoxicações agudas, queimaduras, crises cardíacas e/ou respiratórias.

Qualquer uma destas situações implica contacto direto para a Linha de Saúde 24-808242424 ou INEM-112.

No IPLeiria existem socorristas que podem ser contactados nos diversos *Campus*, através dos seguintes contactos internos:

<i>Campus</i>	Contacto
<i>Campus 1</i>	100115
<i>Campus 2</i>	200115
<i>Campus 3</i>	300115
<i>Campus 4</i>	400115

Caso seja necessária uma intervenção após o horário de expediente, aconselhamos os seguintes contactos:

Linha	Telefone	Endereço/Email
Linha de emergência	112	
SAÚDE 24	808 24 24 24	http://www.saude24.pt/
SOS Voz Amiga (16h – 24h)	213544545 912802669 963524660	
Vida SOS Droga (10h às 18h)	1414	1414@sicad.min-saude.pt
Sexualidade em Linha	808 222 003	
SOS Grávida	808 20 11 39	
SOS Sida	800 20 10 40	
SOS Estudante (20:00h às 01:00h)	915246060 969554545 239484020	http://sosestudante.pt/

3.1. O que fazer em caso de crise

No contexto do IPEiria é possível que surjam emergências ou urgências psicológicas. Nestes casos, que iremos denominar situações de crise, existem alguns passos que podem ser seguidos, por qualquer pessoa, e que podem ajudar a conter a sua dimensão e intensidade.

Para tal é necessário reconhecer as dificuldades e as primeiras manifestações da possível perturbação. Aconselhamos que se procure ajuda rapidamente, prevenindo assim situações mais difíceis e complexas. É necessário ter em atenção aos primeiros sinais de possíveis problemas, que podem aparecer em simultâneo ou separadamente. Alguns exemplos:

- Isolamento
- Insucesso académico
- Descuido com a higiene pessoal
- Sentimento de tristeza intenso
- Abuso de substâncias (medicamentos, drogas, álcool)
- Problemas de agressividade
- Problemas em gerir as finanças pessoais
- Alteração repentina do comportamento
- Discurso desorganizado e incoerente
- Comportamento bizarro
- Perda de peso rápida e acentuada
- Etc.

Deixamos algumas dicas úteis para situações complexas. Não é garantido que funcione em todas as situações, mas podem ser úteis na generalidade.

- i. O primeiro passo a seguir é contactar um serviço específico de apoio. No caso do IPEiria pode contactar diretamente o SAPE ou os socorristas do IPEiria.
Caso a situação seja urgente, aconselha-se o contacto direto com os serviços de emergência (112).
- ii. Analisar a situação e perceber se está em condições de avançar e prestar apoio.
- iii. Em segundo lugar, afastar as pessoas que possam estar a contribuir para a crise ou, de alguma forma, a condicionar o acesso à pessoa.

- iv. Garantir que a pessoa tem espaço para respirar e movimentar-se, e para se sentar ou deitar se quiser.
- v. Em terceiro lugar, procurar alguém que seja um contacto útil, um colega, familiar, etc. Aconselha-se a contactar uma pessoa de referência do(a) estudante.
- vi. De seguida procurar conversar com a pessoa, seguindo os seguintes princípios:
 - a. Ser empático(a) e não julgar a pessoa em crise.
 - b. Dar espaço para que a pessoa apresente os seus problemas, sem apresentar soluções rápidas.
 - c. Evitar dizer: “não penses assim”; “não faças isso”; “estás mal”; “estás errado(a)”; etc. Evitar palavras negativas e definitivas: não, nunca, errado, etc.
 - d. Não se aproximar em demasia, dar algum espaço à pessoa.
 - e. Cuidados com os movimentos e expressões faciais, de forma a não fazer a outra pessoa desconfiar.
 - f. Evitar questões que ultrapassem o assunto.
 - g. Tentar acalmar a pessoa, de forma a evitar mais problemas, não permitindo que um assunto possa derivar para outros, ex.: problemas com a autoridade, problemas com outras pessoas, etc.
 - h. Definir limites para a ação agressiva da pessoa em crise. Está ali para ajudar e não para ser alvo de agressões ou permitir a agressão a outros.
 - i. Tentar levar a pessoa a pensar, a refletir e a prolongar silêncios.
 - j. Nunca falar baixinho com outra pessoa, e explicar qualquer contacto com uma outra pessoa com quem fale.
 - k. Ser sincero(a) e prestável mas não prometer nada.

4. Regras de funcionamento

4.1. Princípios éticos e legais

O trabalho desenvolvido no SAPE é abrangido por regras legais e éticas que regulam a sua atividade, nomeadamente o enquadramento legal que rege as instituições de ensino superior e o código deontológico da Ordem dos Psicólogos Portugueses. Assim, é necessário considerar o enquadramento legal e deontológico que abrange a atividade de intervenção psicológica.

Os serviços prestados pelo SAPE são dirigidos a estudantes do Instituto Politécnico de Leiria (IPLeia), podendo contemplar ainda atividades formativas ou de aconselhamento dirigidas a funcionários docentes e não docentes.

Consideram-se estudantes todos os que estejam matriculados no IPLeia, com a sua situação regularizada e que tenham terminado os seus estudos há um máximo de 6 meses.

As atividades do SAPE são desenvolvidas nas instalações do IPLeia, em função de pedidos para o efeito, excetuando participações em reuniões, apresentações e comunicações, investigação e outras atividades similares.

A confidencialidade é a regra mais importante de toda a intervenção psicológica. Deste modo, qualquer pessoa que recorra ao SAPE sabe que, legal e deontologicamente, está coberta por esta regra. Excetuam-se situações que impliquem perigo para a própria pessoa ou para terceiros. Nestes casos, poderão ser contactados pessoas de referência do(a) estudante, serviços de saúde ou serviços de segurança. Alguns exemplos de situações que poderão ser objeto de quebra de confidencialidade:

- risco de suicídio;
- risco de criminalidade;
- ameaças à integridade física do próprio e/ou de outros;
- abuso de crianças, adultos ou outras pessoas consideradas vulneráveis;
- situações de saúde ou médicas que impliquem intervenção de emergência, sendo prestadas apenas as informações necessárias para uma boa intervenção;
- alguma informação poderá ser partilhada em situações de supervisão ou intervisão;

- outras situações não previstas, que legal ou deontologicamente, possam ser objeto de quebra de confidencialidade;

Quaisquer dúvidas sobre os limites legais e deontológicos podem e devem ser abordadas junto do(a) Técnico(a).

Da parte do estudante, envolvido nas atividades do SAPE, espera-se que:

- mantenha os seus contactos atualizados,
- informe sobre alterações na sua vida que possam condicionar a intervenção,
- coloque todas as dúvidas à pessoa que o/a acompanha,
- cumpra as atividades propostas nos apoios e atividades,
- informe sobre as desmarcações e alterações das sessões.

ANEXOS

RESUMO DE CONTACTOS

SERVIÇO DE APOIO AO ESTUDANTE

Contactos

Coordenação

Graça Seco - graca.seco@ipleiria.pt

Contactos

ESECS:

Eunice Almeida – sape.esecs@ipleiria.pt – 244 829 485 (ext. 100485)

ESTG:

Ana Paula Gregório - sape.estg@ipleiria.pt – 244 820 300 (ext. 203055)

ESAD.CR:

Joana Machado - sape.esad@ipleiria.pt – 262 830 900 (ext. 307001)

ESTM:

Filipa Bento - sape.estm@ipleiria.pt – 262 783 607 (ext. 404014)

ESSLEI:

Cláudia Vala - sape.esslei@ipleiria.pt - 244 845 300 (ext. 213201)

www.sape.ipleiria.pt

<https://www.facebook.com/sapeipl>

Psicólogos

Ana Patrícia Pereira - patricia.pereira@ipleiria.pt

Luís Filipe - luis.filipe@ipleiria.pt

Sandra Alves - sandra.alves@ipleiria.pt

Indicar:

- ano, curso e número de estudante
- objetivo do contacto
- melhor dia e hora para agendamento da consulta
- o gabinete do SAPE onde pretende ter a consulta
- indicação de limitações físicas ou outras necessidades especiais

SERVIÇO DE APOIO AO ESTUDANTE

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LEIRIA

WWW.SAPE.IPLEIRIA.PT

2016

