

# PASSO-A-PASSO – ACOLHIMENTO EM PRIMEIROS SOCORROS EMOCIONAIS E ENCAMINHAMENTO

**1 INÍCIO**  
Estudante apresenta sinais de crise emocional.

**2 ACOLHIMENTO IMEDIATO**

- Aproxime-se com escuta ativa e postura não julgadora
- Garanta privacidade e segurança
- Fale com voz calma e ofereça presença

Pergunta-chave: "Você quer me contar o que está acontecendo?"

**O QUE É UMA CRISE EMOCIONAL?**  
É uma reação intensa e temporária a uma situação difícil, que pode comprometer o equilíbrio emocional e a capacidade de lidar com as demandas do momento.

**SINAIS COMUNS**

**FÍSICOS**

- Taquicardia, falta de ar
- Tremores, suor excessivo
- Tensão muscular, dor de cabeça
- Náuseas, dor no estômago
- Fadiga ou fraqueza

**PSICOLÓGICOS/EMOCIONAIS**

- Tristeza intensa, choro fácil
- Ansiedade, medo, pânico
- Irritabilidade, nervosismo
- Confusão, dificuldade de concentração
- Sensação de desesperança
- Pensamentos negativos repetitivos

**3 HÁ RISCO IMEDIATO?**  
Ideação suicida? Autogressão?  
Desorientação intensa?  
Crise de pânico severa?

**SITUAÇÃO DE URGÊNCIA**

- Não deixar o estudante sozinho
- Pedir apoio de outras pessoas
- Comunicar a CAE ou outro setor para suporte e, se necessário, acionar SAMU.

**4 ESCUTA E COMPREENSÃO INICIAL**

- Permita que o estudante fale no seu ritmo
- Valide emoções ("Entendo que isso está sendo difícil")
- Não investigue de forma invasiva

**ENCAMINHAMENTO DIRETO para suporte especializado**

**COMUNICAR RESPONSÁVEL**  
Informar a situação ao responsável pelo estudante.  
Se necessário, acionar **SAMU 192.**

**6 CLASSIFICAÇÃO DA DEMANDA**

- Pedagógica/Acadêmica**  
Encaminhar para: Professor, Coordenação ou NATEPE
- Demais tipos de demandas** (social/familiar, saúde física, emocional/psicológica, entre outras)  
Encaminhar para a CAE

**ENCAMINHAMENTO DIRECIONADO ao profissional adequado**

**5 O ESTUDANTE CONSEGUE INDICAR O MOTIVO?**

**7 ACOLHIMENTO SEM DEFINIÇÃO DE DEMANDA**

- Manter escuta e presença
- Oferecer tempo e espaço
- Perguntar se deseja conversar com algum profissional

**8 O ESTUDANTE ACEITA ENCAMINHAMENTO?**

**ENCAMINHAR PARA CAE, NATEPE OU CE** (o que melhor couber e em comum acordo)

**PERMANECER NO ACOLHIMENTO ATÉ ESTABILIZAÇÃO**

**9 ENCERRAMENTO DO ACOLHIMENTO**

Com encaminhamento realizado **OU** Estudante estabilizado / não deseja encaminhamento

- Verificar se o estudante deseja retornar às atividades
- Reforçar disponibilidade futura de escuta

**10 REGISTRO NO ETEP – SUAP (RESPONSABILIDADE DO SERVIDOR)**  
Estudante que fizer o acolhimento poderá fazer relato a servidor e este será responsável pelo registro.  
**O REGISTRO NO ETEP É RESPONSABILIDADE DO SERVIDOR.**

- Data e horário do atendimento
- Descrição objetiva da situação
- Ações realizadas
- Encaminhamentos (se houver)
- Aceite ou recusa do estudante
- Garantir sigilo e ética no registro

**OBSERVAÇÃO FINAL**  
O mais importante é: **PRESENÇA • ESCUTA QUALIFICADA • PROTEÇÃO DO ESTUDANTE**

O fluxo é flexível e pode ser ajustado conforme o contexto.