

**DIAGNÓSTICOS DE ENFERMAGEM EM SAÚDE MENTAL EM
ESTUDANTES UNIVERSITÁRIOS ATENDIDOS POR TELENFERMAGEM:
PROJETO ESCUTA**

**NURSING DIAGNOSES IN MENTAL HEALTH AMONG UNIVERSITY
STUDENTS ASSISTED BY TELENURSING: THE *ESCUTA* PROJECT**

**DIAGNÓSTICOS DE ENFERMERÍA EN SALUD MENTAL EN
ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS ATENDIDOS POR TELEENFERMERÍA:
EL PROYECTO *ESCUTA***

Letícia Alves de Barros¹

Janaina Soares²

Paulo André Alves Nascimento³

Amanda Marcia dos Santos Reinaldo⁴

RESUMO

Objetivo: Descrever o perfil dos atendimentos e determinar os diagnósticos de enfermagem em saúde mental de estudantes universitários que foram atendidos por um serviço de teleconsulta da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). **Método:** Análise descritiva e exploratória dos registros de atendimentos realizados entre 2020 e 2025. A coleta de dados foi realizada na plataforma de chat WIX e relatórios preenchidos pelos profissionais no Google Forms durante os atendimentos, totalizando 61 registros que obedeceram aos critérios de inclusão. **Resultados:** 49,7% das interações foram contatos iniciais e 50,2% foram atendimentos efetivos, convergindo em 25,4% de atendimentos telefônicos ou por videoconferência e 24,6% de atendimentos via chat. A maioria dos atendimentos ocorreu em 2021 (59), seguido de 2020 (15), 2022 e 2023 (13), 2025 (12) e 2024 (4), totalizando 120 teleconsultas. Os principais diagnósticos de enfermagem identificados foram ansiedade, medo e baixa autoestima situacional. **Conclusão:** Destaca a importância da teleconsulta como uma ferramenta eficaz para atender às necessidades de saúde mental dos estudantes durante a pandemia, transpondo barreiras físicas e geográficas. O estudo também ressalta a necessidade de um acompanhamento contínuo pós-pandemia e a implementação de estratégias multidisciplinares e colaborativas nas universidades para promover a saúde mental, reduzir o estigma e garantir o acesso aos recursos necessários.

Palavras-Chave: Saúde Mental; COVID-19; Telessaúde Mental; Teleconsulta; Estudantes Universitários;

¹ Bacharel em Enfermagem, Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Minas Gerais, ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-1944-350X>, Lattes: <http://lattes.cnpq.br/2270044941605956>, Email: leticiaabarro55@gmail.com.

² Professora Adjunta, Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Minas Gerais, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9991-654X>, Lattes: <http://lattes.cnpq.br/6893658757571966>, Email: janasoa@gmail.com.

³ Mestrando em Enfermagem pelo Programa de Pós Graduação em Enfermagem da Universidade Federal de Minas Gerais, ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-5494-0987>, Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4815888108679210>, Email: pauloalves.nscm@gmail.com.

⁴ Professora Titular, Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Minas Gerais, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0283-2313>, Lattes: <http://lattes.cnpq.br/2056354395347381>, Email: amandamsreinaldo@gmail.com.

ABSTRACT

Objective: To describe the profile of care provided and determine the mental health nursing diagnoses of university students who were assisted by a teleconsultation service at the Federal University of Minas Gerais (UFMG). **Method:** Descriptive and exploratory analysis of records of care provided between 2020 and 2025. Data collection was performed on the WIX chat platform, and reports were filled out by professionals on Google Forms during the consultations, totaling 61 records that met the inclusion criteria. **Results:** 49.7% of the interactions were initial contacts and 50.2% were effective consultations, converging on 25.4% via telephone or videoconference and 24.6% via chat. The majority of consultations occurred in 2021 (59), followed by 2020 (15), 2022 and 2023 (13), 2025 (12), and 2024 (4), totaling 120 teleconsultations. The main nursing diagnoses identified were anxiety, fear, and situational low self-esteem. **Conclusion:** Highlights the importance of teleconsultation as an effective tool to meet the mental health needs of students during the pandemic, overcoming physical and geographical barriers. The study also emphasizes the need for continuous post-pandemic follow-up and the implementation of multidisciplinary and collaborative strategies in universities to promote mental health, reduce stigma, and ensure access to necessary resources.

Keywords: Mental Health; COVID-19; Mental Health Teletherapy; Teleconsultation; University Students;

RESUMEN

Objetivo: Describir el perfil de la atención brindada y determinar los diagnósticos de enfermería en salud mental de estudiantes universitarios que fueron atendidos por un servicio de teleconsulta de la Universidad Federal de Minas Gerais (UFMG). **Método:** Análisis descriptivo y exploratorio de los registros de atención realizados entre 2020 y 2025. La recopilación de datos se realizó en la plataforma de chat WIX y en los informes completados por los profesionales en Google Forms durante las consultas, totalizando 61 registros que cumplieron con los criterios de inclusión. **Resultados:** El 49.7% de las interacciones fueron contactos iniciales y el 50.2% fueron atenciones efectivas, convergiendo en un 25.4% de atenciones telefónicas o por videoconferencia y un 24.6% de atenciones vía chat. La mayoría de las teleconsultas ocurrieron en 2021 (59), seguidas de 2020 (15), 2022 y 2023 (13), 2025 (12) y 2024 (4), sumando un total de 120. Los principales diagnósticos de enfermería identificados fueron ansiedad, miedo y baja autoestima situacional. **Conclusión:** Destaca la importancia de la teleconsulta como una herramienta eficaz para atender las necesidades de salud mental de los estudiantes durante la pandemia, superando barreras físicas y geográficas. El estudio también resalta la necesidad de un seguimiento continuo pospandemia y la implementación de estrategias multidisciplinares y colaborativas en las universidades para promover la salud mental, reducir el estigma y garantizar el acceso a los recursos necesarios.

Palabras Clave: Salud Mental; COVID-19; Teleterapia de Salud Mental; Teleconsulta; Estudiantes Universitarios

INTRODUÇÃO

A pandemia do novo coronavírus (COVID-19) evidenciou fragilidades tanto nos sistemas de saúde quanto na organização social, tornando necessária a adoção de medidas de quarentena e distanciamento social para conter a disseminação do vírus e preservar vidas. Entretanto, embora essenciais do ponto de vista sanitário, essas medidas

também intensificaram demandas relacionadas à saúde mental da população. As respostas psicossociais à pandemia ocorreram de forma heterogênea, variando conforme as experiências individuais. Enquanto algumas pessoas relataram medo da morte, insegurança em relação aos serviços de saúde e incertezas quanto ao futuro, outras manifestaram sentimentos de vergonha, angústia, ansiedade, fracasso e fraqueza (SILVA; ROSA, 2021; VAL; FRAGA; SILVEIRA, 2021).

Segundo a Organização Mundial da Saúde, durante o primeiro ano da pandemia houve aumento global de 25% na prevalência de sintomas de ansiedade e depressão (WHO, 2022). No Brasil, estudos realizados durante a primeira onda de contágio identificaram níveis elevados de sofrimento psíquico, com prevalência de ansiedade próxima de 80%, além de altos índices de sintomas depressivos e transtorno de estresse pós-traumático. Paralelamente, observou-se uma rápida virtualização de diferentes dimensões da vida cotidiana, incluindo educação, trabalho, relações sociais e assistência à saúde, mediadas pelas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), muitas das quais permanecem amplamente utilizadas até os dias atuais (SILVA; ROSA, 2021).

Nesse contexto, o teleatendimento ganhou maior visibilidade e consolidou-se como alternativa segura e acessível para a continuidade da assistência em saúde. No âmbito da enfermagem, a prática é regulamentada pelo Conselho Federal de Enfermagem por meio da Resolução COFEN nº 696/2022, que estabelece diretrizes específicas para a realização das teleconsultas e para o uso de ferramentas digitais no cuidado em saúde. Embora o teleatendimento já existisse antes da pandemia, o cenário emergencial impulsionou sua expansão e fortalecimento como modalidade de assistência.

Na saúde mental, a teleconsulta passou a desempenhar papel relevante em ações de psicoeducação, avaliação clínica, aconselhamento, monitoramento de casos complexos e acompanhamento farmacológico. Além de ampliar o acesso aos serviços, essa modalidade favorece a continuidade do cuidado e possibilita o acompanhamento de diferentes populações, incluindo estudantes universitários (MEDEIROS et al., 2022; SÁ; NABAIS, 2020).

No dia 18 de março de 2020, a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) decretou a suspensão das atividades presenciais como estratégia para reduzir o avanço da COVID-19 (UFMG, 2020). A medida resultou em uma transição abrupta para o ensino

remoto, cenário associado ao aumento de sentimentos como ansiedade, medo, insegurança, cansaço, esgotamento e sobrecarga de trabalho entre docentes e estudantes (SANTOS; SILVA; BELMONTE, 2021). Essas mudanças contribuíram para o agravamento do sofrimento psíquico na comunidade universitária, evidenciando a necessidade de ampliação das estratégias institucionais de acolhimento e suporte emocional.

Diante desse contexto, a UFMG estruturou uma rede de apoio em saúde mental, disponibilizando canais de acolhimento com profissionais capacitados para orientação e encaminhamento dos estudantes (UFMG, 2024). Entretanto, considerando as limitações de cobertura assistencial frente à elevada demanda, foi desenvolvido o Projeto Escuta, um canal virtual de acolhimento criado para oferecer suporte emocional confidencial e acessível à comunidade universitária durante o período de isolamento social imposto pela pandemia da COVID-19 (PROJETO ESCUTA, 2024).

O projeto foi estruturado a partir de práticas fundamentadas na literatura científica em saúde mental e contou com profissionais voluntários especializados na área, responsáveis pela realização dos atendimentos. Para sua operacionalização, foram estabelecidas escalas de funcionamento do serviço e estratégias de divulgação em parceria com os setores de comunicação da Escola de Enfermagem da UFMG.

O acolhimento oferecido pelo Projeto Escuta baseou-se em estratégias assertivas de comunicação e nos princípios da Entrevista Motivacional, abordagem que busca auxiliar os indivíduos no reconhecimento de suas dificuldades e no fortalecimento de sua capacidade de enfrentamento. Essa técnica é sustentada por princípios como expressão de empatia, desenvolvimento de discrepância, manejo da resistência, evitação da confrontação e fortalecimento da autoeficácia (MILLER; ROLLNICK, 2001).

Quanto à estrutura operacional, inicialmente o projeto utilizava um site com sistema de chat, permitindo atendimento imediato aos estudantes. Posteriormente, foi implementado um sistema de agendamento por meio do site, Instagram e WhatsApp, possibilitando que os usuários escolhessem a modalidade de atendimento mais adequada às suas necessidades, incluindo chat, telefone ou videoconferência.

Nesse sentido, o Projeto Escuta constituiu-se como importante estratégia de apoio psicossocial no contexto universitário, ao proporcionar um espaço seguro de escuta

qualificada, acolhimento emocional e fortalecimento de estratégias de enfrentamento diante das dificuldades vivenciadas durante a pandemia. Além disso, a iniciativa favoreceu o debate sobre saúde mental no ambiente acadêmico e reforçou a relevância das ações institucionais voltadas ao cuidado integral dos estudantes.

OBJETIVO

Esse trabalho teve como objetivo identificar os diagnósticos de enfermagem em saúde mental de estudantes universitários atendidos em um projeto de extensão de teleconsulta em saúde mental.

METODOLOGIA

Este estudo caracteriza-se como uma pesquisa de abordagem descritiva e exploratória, tendo como *locus* os prontuários e registros das teleconsultas. Seu objetivo foi analisar as teleconsultas em saúde mental realizadas pelo Projeto Escuta UFMG, voltado para estudantes de graduação e pós-graduação da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), localizada no município de Belo Horizonte, capital do estado de Minas Gerais (MG), Brasil. A análise da pesquisa foi conduzida por acadêmicas do curso de enfermagem da mesma instituição sob supervisão da professora enfermeira.

Os dados analisados foram obtidos a partir de registros de atendimento via chat disponíveis na plataforma utilizada pelo projeto e de relatórios preenchidos pelos profissionais imediatamente após os atendimentos, por meio do *Google Forms*. Totalizaram-se 61 registros que atenderam aos critérios de inclusão estabelecidos. Não houve contato direto dos pesquisadores com os usuários atendidos, nem conflitos de interesse identificados.

Para a análise, optou-se pelo método de pesquisa documental, que utiliza fontes primárias, ou seja, dados que ainda não foram processados e analisados cientificamente. Este tipo de pesquisa envolve três etapas principais: pré-análise, organização do material e tratamento dos dados (FONSECA, 2002).

O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos, conforme Resolução nº 466/12 e nº 510/16, que regulamentam pesquisas envolvendo seres humanos e ciências humanas e sociais, com parecer de aprovação nº 6.536.908. Antes de iniciar os atendimentos, os estudantes faziam o aceite do Termo de

Consentimento de Uso de Banco de Dados, conforme a lei geral de proteção de dados (LGPD).

Durante a pré-análise realizou-se a leitura detalhada dos registros de atendimentos disponíveis na plataforma utilizada pelo projeto (Site WIX). Foram identificadas as necessidades relatadas pelos profissionais de enfermagem, que foram organizadas em uma planilha no Google Planilhas para classificação segundo os Diagnósticos de Enfermagem do NANDA-I (HERDMAN; KAMITSURU; LOPES, 2021). Os critérios de inclusão consideraram os atendimentos realizados entre março de 2020 e setembro de 2025, desde que os registros estivessem disponíveis e que preservassem o anonimato. Os critérios de exclusão abrangeram a ausência de material para análise, atendimentos realizados por telefone ou videoconferência sem documentação e solicitações de atendimento sem continuidade. Os materiais de análise foram disponibilizados pela coordenação do projeto de extensão da UFMG - Escuta: Ações de saúde mental, registrado no Sistema de Extensão (SIEX) da UFMG, sob número 403757.

Os dados foram organizados cronologicamente em planilhas do Google Planilhas, separados por ano de atendimento (2020, 2021, 2022, 2023, 2024 e 2025) e classificados em categorias de atendimentos e contatos. Posteriormente, os relatos foram agrupados por similaridade e categorizados em Diagnósticos de Enfermagem segundo o NANDA-I (HERDMAN; KAMITSURU; LOPES, 2021). A categorização abrangeu diagnósticos gerais e diagnósticos de risco.

RESULTADOS

Neste estudo, foram definidos como contato aqueles que não deram prosseguimento por desistência do solicitante no acolhimento iniciado e, como atendimentos, os que efetivaram o atendimento, independentemente do preenchimento do formulário de registro pelo profissional. As procuras foram tanto os contatos quanto os atendimentos efetivos.

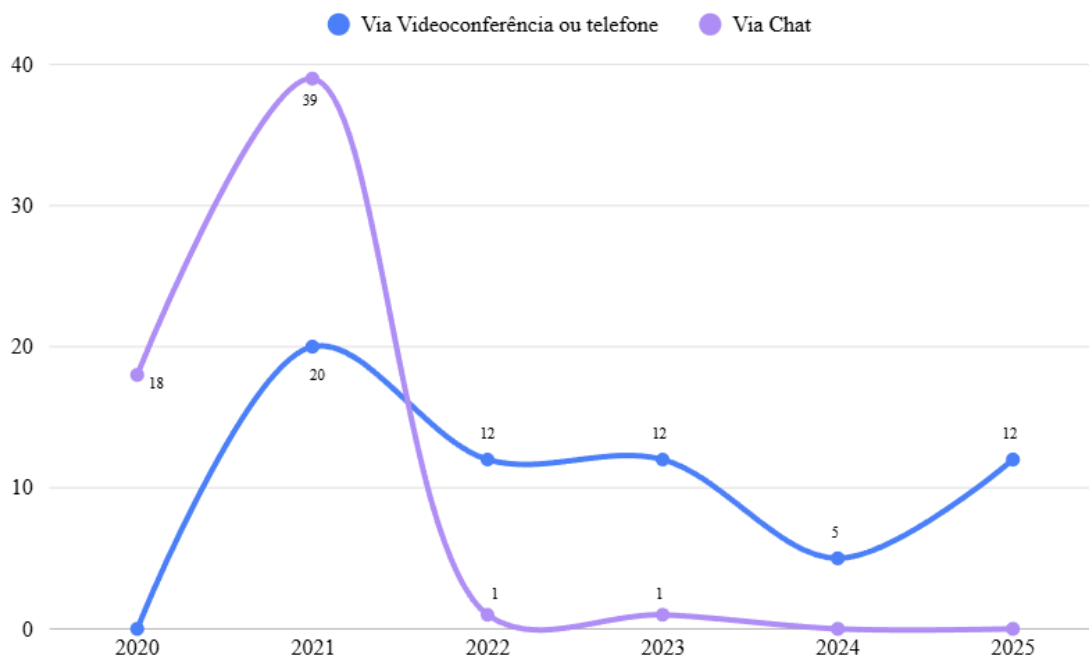
A análise dos dados demonstrou que houve 119 contatos (49,7%) e 120 atendimentos (50,2%), somando 239 interações. Consideraram-se como interações todas as pessoas que fizeram algum tipo de contato com o projeto; como contato as pessoas que fizeram contato com o projeto, mas não receberam atendimento, por desistência, e como atendimentos aquelas pessoas que receberam atendimento no



projeto. Desses, foram 61 atendimentos por meio telefônico ou videoconferência (25,5%) e 59 via chat (24,6%).

Ao analisar os tipos de atendimentos feitos, por ordem, percebe-se que em 2020, o atendimento via chat predominava com um volume de 18, enquanto a via de videoconferência ou telefone ainda não havia registrado nenhuma ocorrência (0). O ano de 2021 marca um pico simultâneo para ambos os canais, com o chat disparando para 39 atendimentos e via videoconferência ou telefone subindo para 20. A partir de 2022, observa-se um desvio dramático. O atendimento via chat despenca para apenas 1, enquanto a videoconferência ou telefone cai para 12, mas se torna o canal dominante. Em 2023, a estabilidade é notada no canal mais intenso, via videoconferência ou telefone, mantendo 12 atendimentos, enquanto o chat permanece em 1. O ano de 2024 registra uma queda geral de volume: a via de videoconferência ou telefone cai para 5, e a via chat zera o registro (0). Em 2025, a via de videoconferência ou telefone mostra uma recuperação, subindo para 12 atendimentos, enquanto o atendimento via chat se mantém zerado (0), consolidando o canal síncrono como o método exclusivo de atendimento neste último ano, conforme Gráfico 1.

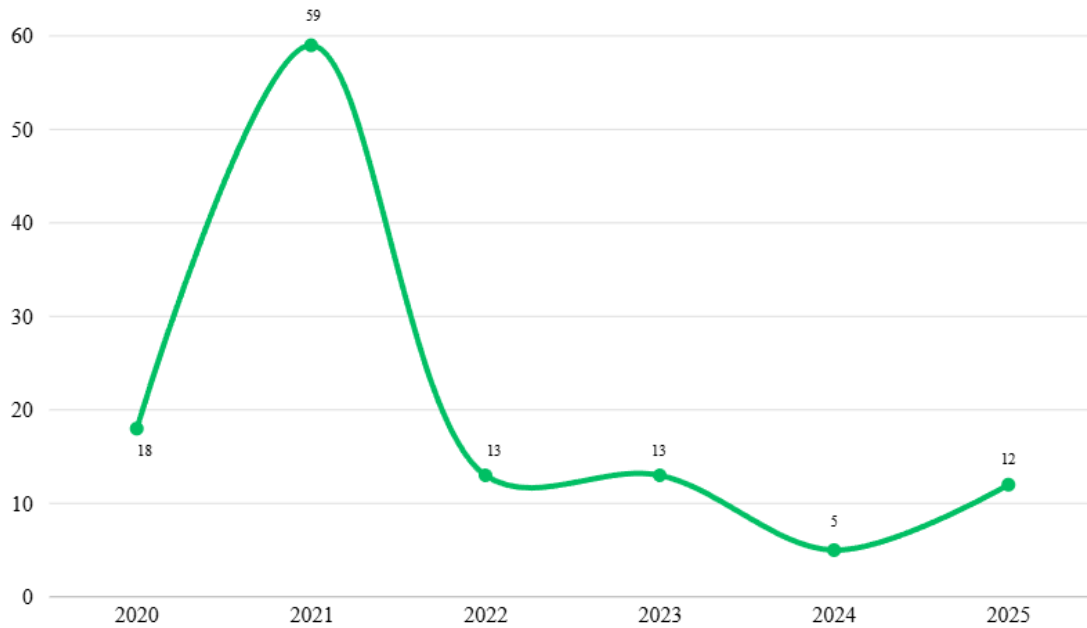
Gráfico 1: Tipos de Atendimentos



Fonte: autoria própria, 2025

A maioria dos atendimentos foi realizada no ano de 2021 (n=59), seguida de 2020 (n=18), 2022 e 2023, ambos com a mesma quantidade (n=13), 2024 (n=5) e 2025 (n=12), totalizando 120 atendimentos, conforme figura abaixo (Gráfico 2).

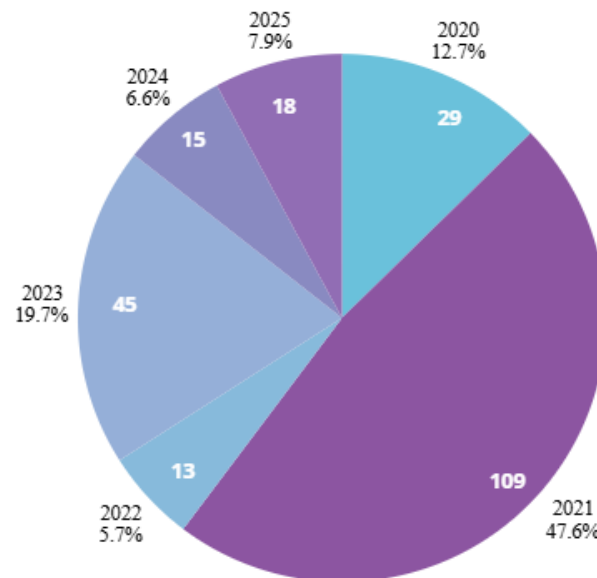
Gráfico 2: Quantidade de Atendimentos por Ano



Fonte: autoria própria, 2025

Conforme análise, o ano em que o projeto teve maior procura foi o ano de 2021 (n=109), seguido de 2023 (n=45), 2020 (n=29), 2022 (n=23), 2025 (n=18), 2024 (n=15) (Gráfico 3).

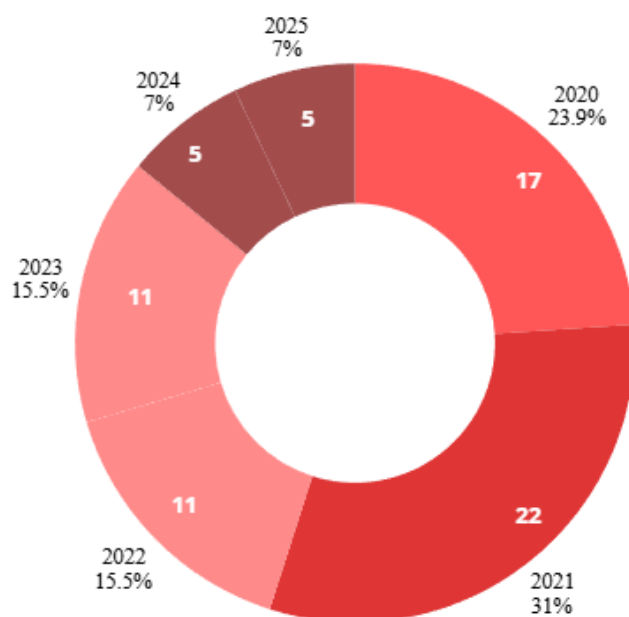
Gráfico 3: Quantidade de Procura por Ano



Fonte: autoria própria, 2025

Observou-se que foram atendidas, de 2020 a 2025, pelo menos uma vez, 71 universitários. Desses, 22 foram em 2021 (31%), 17 em 2020 (23,9%), 11 em 2022 e 2023 (15,5%) e 5 em 2024 e 2025 (7%) (Gráfico 4).

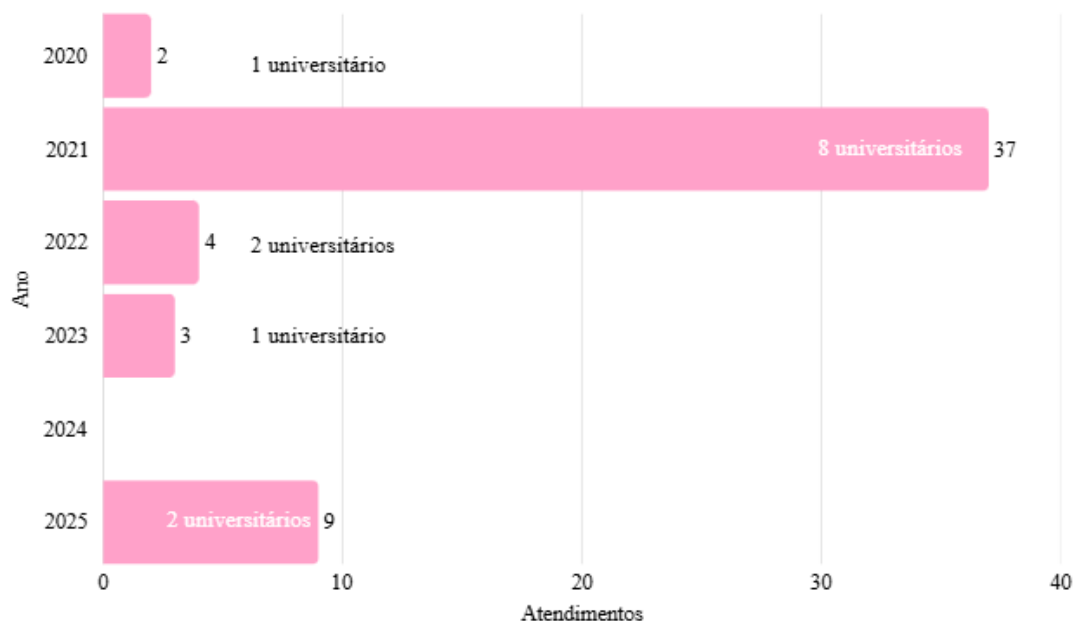
Gráfico 4: Quantidade de Universitários Atendidos



Fonte: autoria própria, 2025

Ao analisar o engajamento dos universitários em atendimentos que requerem acompanhamento (retornos), percebem-se grandes diferenças na intensidade de uso: O ano de 2021 se destaca pela maior quantidade de atendimentos com retorno, totalizando 37 atendimentos realizados por 8 universitários. Deste grupo, a maioria (5 pessoas) necessitou de mais de um retorno, enquanto 3 pessoas realizaram apenas um retorno. O ano de 2025 vem em seguida, com 9 atendimentos de acompanhamento. Este volume foi gerado por apenas 2 universitários, sendo que ambos fizeram mais de um retorno. Isso indica que, embora o volume total seja menor que em 2021, o nível de complexidade e a necessidade de suporte foram relevantes para esses dois indivíduos. Em 2022, 2 universitários foram responsáveis por 4 atendimentos no total, o que significa que cada um realizou um atendimento inicial e um retorno (total de 2 atendimentos por pessoa). Nos anos anteriores também registraram atendimentos de acompanhamento, porém em volumes menores: Em 2020, 1 universitário realizou um atendimento com retorno, totalizando 2 atendimentos (o inicial mais o retorno) e em 2023, 1 universitário realizou 3 atendimentos (Gráfico 5).

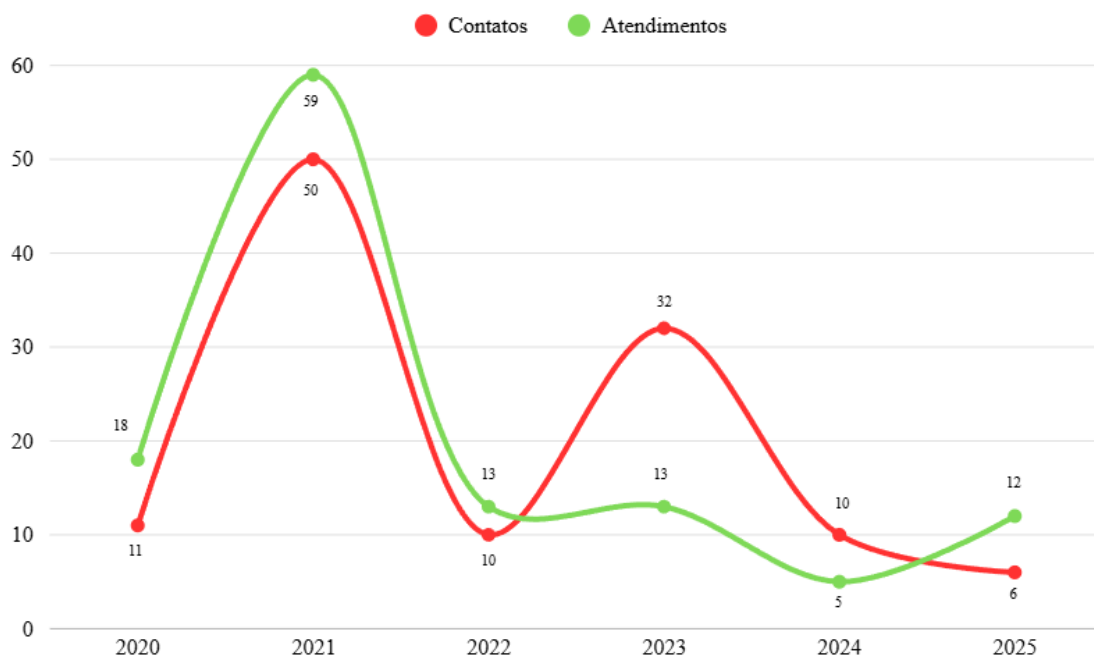
Gráfico 5: Quantidade de Retornos



Fonte: autoria própria, 2025

A fase de transição (2023-2024) evidencia desafios na eficiência. Em 2023, a linha de Contatos triplica (n=32), mas a linha de Atendimentos permanece estagnada (n=13). Ao fim, o ano de 2025 é marcado pela ampliação da divulgação do projeto, resultando em uma recuperação, pois a linha de Atendimentos sobe notavelmente (n=12). Este comportamento sugere que a nova divulgação foi altamente qualificada e eficaz, pois quase todos os contatos foram convertidos em atendimentos finalizados (Gráfico 6).

Gráfico 6: Relação entre Atendimentos e Contatos



Fonte: autoria própria, 2025

A partir dos registros de atendimentos do projeto escuta, realizou-se a classificação dos Diagnósticos de Enfermagem, emergindo o total de 09. A categorização foi realizada através da divisão entre diagnósticos e diagnósticos de risco conforme o quadro abaixo:

Quadro 1. Caracterização - Diagnósticos de Enfermagem NANDA I

Diagnósticos	Relatos de Caso
Baixa Autoestima Situacional	"Queixa-se de prostração, desânimo, falta de controle emocional e sentimento de estupidéz."
Processos Familiares Disfuncionais	"Relacionamento familiar conflituoso, problemas com o convívio da mãe (borderline e transtorno bipolar)."
Relacionamento Ineficaz	"Impedida de ver o namorado, sente-se sem espaço e recursos em casa para ajudar com o quadro de ansiedade..." "Separação dos pais, trauma por violência, problemas com o pai devido a problemas mentais..."
Ansiedade	"Sentimento de ansiedade com a nova vida após o casamento, falta de perspectiva e problemas para dormir..." "Busca de estratégias para lidar com a ansiedade..." "Ansiedade, adoecimento familiar, excesso de tarefas..."
Medo	" Sentimento de medo de sair de casa..." "Medo do desemprego e de passar necessidade..."
Sentimento de Impotência	" Relação conflituosa com o pai, relação agressiva e controladora..."
Diagnósticos de risco	Relatos de Caso
Risco de Tensão de Papel de Cuidador	" Desgaste emocional ao cuidar do pai doente, que já foi agressor verbal na infância..."
Risco de Violência Direcionada a Si	"Relato de autoagressão"

Risco de Síndrome do Estresse
por Mudança

"Mudanças na vida, desgaste em cuidar do pai doente e
necessidade de diminuir a frequência do cuidado..."

Fonte: autoria própria, 2025

DISCUSSÃO

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) têm sido amplamente incorporadas aos cuidados em saúde, contribuindo para a gestão de condições crônicas e agudas (SÁ; NABAIS, 2020). As TICs e a telessaúde vêm sendo utilizadas na monitorização domiciliar de sinais vitais, em teleconsultas e em sistemas de autocuidado, auxiliando na prevenção de internações e na redução do tempo de hospitalização em condições como insuficiência cardíaca, diabetes e doenças respiratórias (ZAMAN et al., 2023). Nesse contexto, a teleconsulta vem apresentando crescimento expressivo, consolidando-se como ferramenta relevante na assistência em saúde. Em muitos cenários, consultas realizadas por telefone ou vídeo demonstram efetividade semelhante à dos atendimentos presenciais, especialmente na atenção primária e na saúde mental de adultos, além de proporcionarem elevada satisfação, economia de tempo e redução de custos com deslocamento (HALEEM, 2021; DHUNNOO et al., 2024).

Os teleatendimentos têm se mostrado particularmente relevantes em regiões carentes e remotas, nas quais o acesso à assistência especializada presencial é limitado (COUTINHO et al., 2022). A telehealth ampliou o acesso a especialistas em áreas rurais e distantes, reduzindo deslocamentos prolongados, encaminhamentos desnecessários e desigualdades no cuidado. Na Rede de Teleassistência de Minas Gerais, teleconsultas e serviços de tele-eletrocardiografia evitaram 81% dos encaminhamentos para centros especializados distantes, com elevada satisfação dos profissionais e boa relação custo-efetividade (ALKMIM, 2012). Revisões sobre emergências em contextos rurais também indicam que o cuidado prestado por teleatendimento pode alcançar resultados equivalentes ou superiores aos do atendimento presencial, com maior agilidade nos processos e uso mais adequado dos serviços de saúde (TSOU, 2021).

No campo da saúde mental, a teleconsulta tem facilitado o acompanhamento e o acolhimento de diferentes populações, incluindo estudantes universitários, ao

possibilitar espaços de escuta e apoio acessíveis por meio da internet ou pelo telefone. A telepsicologia e a telemental health apresentam eficácia semelhante ao atendimento presencial em diversos transtornos leves e moderados, além de boa aliança terapêutica e elevada aceitação pelos usuários (SPRINGER et al., 2020). Entre universitários, a telepsicologia foi percebida como alternativa adequada, tendo como principais vantagens a facilidade de acesso e a conveniência, embora a ausência de privacidade domiciliar tenha sido apontada como importante limitação (GONZALEZ et al., 2022). Para estudantes e futuros profissionais de saúde, o atendimento remoto em saúde mental é considerado um recurso relevante tanto para uso pessoal quanto para a prática profissional futura, reforçando a necessidade de formação específica em telepsicologia e telessaúde nos currículos acadêmicos (BAIER; DANZO, 2021). Dessa forma, ao superar barreiras físicas e geográficas, as TICs e a telessaúde demonstram potencial para melhorar a qualidade de vida e reduzir o agravamento de quadros de sofrimento psíquico.

Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), em 2022, 90% dos países, incluindo o Brasil, já haviam incorporado ações relacionadas à saúde mental e ao apoio psicossocial em seus planos de resposta à COVID-19. Apesar disso, a problemática da saúde mental permaneceu evidente, sobretudo no ambiente universitário brasileiro, marcado por elevadas taxas de adoecimento psíquico relacionadas à pandemia, ao distanciamento social e ao retorno às atividades presenciais (WHO, 2022). Durante esse período, o ensino remoto, o cancelamento de eventos sociais e as incertezas acadêmicas e profissionais impactaram negativamente aspectos emocionais e psicológicos dos estudantes, afetando a autoestima situacional e fragilizando as relações interpessoais (MEDEIROS et al., 2022).

A dinâmica de interação com o projeto analisado permitiu identificar três fases distintas, fortemente influenciadas pelo contexto pandêmico e pelas estratégias de divulgação. Em 2020, período inicial de funcionamento, observou-se baixo volume de contatos e atendimentos, com discreta predominância destes últimos. Esse achado sugere que, no início das restrições sanitárias, as interações classificadas como atendimento ainda eram pouco frequentes, embora já contemplassem retornos ou reclassificações de contatos prévios.

O impacto mais intenso da pandemia foi observado em 2021, ano em que ocorreu o pico absoluto da demanda. Os dados deste estudo demonstram que, no segundo ano de funcionamento do projeto, o aumento da procura coincidiu com períodos intermitentes de lockdown em Belo Horizonte-MG, caracterizados por elevadas taxas de mortalidade e pela implementação gradual da vacinação, em meio ao agravamento da crise sanitária e socioeconômica. O distanciamento social e as dificuldades relacionadas ao ensino remoto contribuíram para o aumento de transtornos ansiosos e depressivos entre universitários (ALVES et al., 2024), em consonância com estudos internacionais que apontam elevada prevalência de sintomas ansiosos e depressivos durante os lockdowns e períodos subsequentes da pandemia (KOHLS et al., 2023; CHEN; LUCOCK, 2022; VISSER; WYK, 2021). No presente estudo, os principais diagnósticos de enfermagem identificados foram ansiedade, medo e baixa autoestima situacional, sugerindo agravamento de condições psíquicas pré-existentes (HERDMAN; KAMITSURU; LOPES, 2021).

Em 2021, o pico pandêmico coincidiu com crescimento expressivo da demanda do projeto, com 59 atendimentos e 50 contatos registrados. Esse aumento reflete a migração quase completa das demandas de acolhimento para canais digitais em decorrência do isolamento social. A pequena diferença entre contatos e atendimentos sugere elevada capacidade de conversão das procuras em suporte efetivo ou, ainda, um registro particularmente eficiente das interações realizadas. Em 2022, entretanto, observou-se queda brusca e simultânea dos indicadores, com redução para 10 contatos e 13 atendimentos, sugerindo que o volume observado em 2021 representou um contexto excepcional e que o retorno gradual às atividades presenciais pode ter reduzido a necessidade percebida de teleatendimento. O aumento expressivo da demanda em 2021 pode estar relacionado à persistência da pandemia, ao esgotamento emocional decorrente do isolamento prolongado e à adaptação compulsória ao ensino remoto (SILVA; SANTOS; OLIVEIRA, 2024).

Em 2023, verificou-se aumento significativo da linha de contatos ($n = 32$), enquanto os atendimentos permaneceram estáveis ($n = 13$), configurando o maior gargalo de conversão de toda a série histórica. Muitos usuários buscaram o serviço, mas essa procura não se traduziu em atendimentos efetivos na mesma proporção. Em 2024, ambos os indicadores atingiram os menores valores da série, sugerindo perda de visibilidade ou redução do engajamento com o projeto. Já em 2025 observou-se nova

inflexão, marcada pela ampliação das ações de divulgação. Embora os contatos tenham permanecido em número reduzido ($n = 6$), os atendimentos aumentaram para 12, indicando melhora na qualificação da procura e maior efetividade na conversão dos contatos em atendimentos concluídos. Esses achados sugerem avanço na organização interna e na eficácia operacional do serviço.

Na análise global dos registros, verificou-se que 49,7% das procuras foram classificadas como contatos sem atendimento efetivo, enquanto 50,2% resultaram em suporte prestado, sendo 25,5% realizados por telefone ou videoconferência e 24,6% via chat. Considerando a distribuição anual, os dados sugerem que, durante a pandemia, muitos estudantes preferiram interações textuais, possivelmente em razão da sensação de anonimato, conforto e companhia virtual proporcionada pelo chat em um contexto de isolamento social. A menor adesão às chamadas de vídeo e voz pode estar associada tanto a barreiras tecnológicas quanto a preferências individuais (SILVA; SOUZA; FERREIRA, 2022).

Entre 2020 e 2025, o projeto alcançou 71 universitários únicos, definidos como indivíduos com pelo menos um atendimento registrado. Ainda assim, o principal desafio identificado refere-se à conversão das procuras em suporte efetivo: 119 contatos foram classificados como sem atendimento, correspondendo a aproximadamente 49,7% do total de registros. Em contrapartida, os 120 atendimentos efetivos concentraram-se em 65 universitários únicos.

A redução observada a partir de 2022 pode refletir tanto a transição para outras formas de apoio quanto o retorno parcial das atividades presenciais, diminuindo a necessidade percebida de teleatendimento. A análise dos atendimentos efetivos confirma que 2021 concentrou o maior número de novos casos, reforçando a interpretação de que o segundo ano da pandemia representou o período de maior vulnerabilidade estudantil, em decorrência do impacto acumulado das restrições sociais e acadêmicas (SILVA et al., 2023).

O prolongamento do ensino remoto ampliou déficits de aprendizagem já existentes, intensificou dificuldades relacionadas à conclusão de pesquisas e estágios e elevou os níveis de estresse, ansiedade e desmotivação, especialmente entre estudantes com menor suporte socioeconômico e acesso limitado às tecnologias. Esses fatores contribuíram

para maior evasão acadêmica e pior percepção do desempenho estudantil (CORRÊA et al., 2022; UFRGS, 2020). Relatórios e estudos institucionais apontam que, no segundo ano da pandemia, a queda do rendimento acadêmico, os atrasos em projetos de pesquisa e as perdas em atividades práticas se somaram ao desgaste emocional acumulado, ampliando a procura — ainda insuficiente — por serviços de apoio psicológico e aumentando relatos de esgotamento entre graduandos e pós-graduandos (UFMS, 2025; CFESS, 2025). Além disso, pesquisas nacionais indicam que estudantes de baixa renda, residentes em regiões com menor infraestrutura e matriculados em instituições públicas sofreram impactos desproporcionais, reforçando a necessidade de políticas específicas de suporte acadêmico, psicossocial e tecnológico.

A eficiência do processo mostrou-se particularmente comprometida em 2023. Nesse ano, o aumento no volume de contatos não foi acompanhado por crescimento proporcional dos atendimentos, evidenciando importante dificuldade na conversão das demandas em suporte efetivo. Ainda em 2023, apenas um universitário realizou três atendimentos, enquadrando-se na categoria de “mais de um retorno”.

Em 2025, por outro lado, o projeto passou a demonstrar sinais de recuperação da eficácia. Apesar do baixo número de contatos, o aumento dos atendimentos sugere que a ampliação das estratégias de divulgação pode ter alcançado um público mais alinhado ao perfil de usuários que necessitavam efetivamente do serviço. Essa melhora também é evidenciada pela natureza dos acompanhamentos realizados: dois universitários foram responsáveis por nove atendimentos de retorno, indicando que, embora numericamente reduzidos, os casos acompanhados demandaram suporte contínuo e múltiplas interações.

No conjunto dos atendimentos de acompanhamento, registraram-se 55 atendimentos primários e retornos. Ao longo do período analisado, quatro indivíduos realizaram um atendimento de retorno e dez realizaram mais de um retorno, totalizando 14 usuários acompanhados longitudinalmente. Observou-se que 23% dos usuários tiveram mais de um atendimento ao longo do período, indicando que, apesar da elevada demanda, a adesão a acompanhamentos prolongados ainda representa desafio importante. Esse achado pode estar relacionado a barreiras individuais, como dificuldades de engajamento, limitações de acesso ou receios associados ao estigma relacionado à saúde mental (LIMA; SILVA; COSTA, 2023). O ano de 2022 ilustra essa dinâmica, uma vez

que dois universitários foram responsáveis por quatro atendimentos, realizando um atendimento inicial e um retorno cada.

Em síntese, o projeto transitou de um cenário de elevada demanda e instabilidade em 2021 para um período de importante dificuldade de conversão em 2023, alcançando, em 2025, indícios de recuperação da efetividade e melhor organização do processo assistencial, ainda que concentrado em número reduzido de casos com necessidade de acompanhamento contínuo.

Nesse contexto, também foram observadas relações interpessoais fragilizadas em decorrência da limitação das interações sociais presenciais, da comunicação virtual restrita e de conflitos familiares ou afetivos. Diferenças de valores entre gerações, incluindo perspectivas relacionadas à religião, política, igualdade de gênero e identidade sexual, contribuíram para tensões familiares e, em situações extremas, para rupturas relacionais (HEILBORN; PEIXOTO; BARROS, 2020). O confinamento imposto pela pandemia intensificou essas dinâmicas, ampliando o estresse associado às responsabilidades familiares.

Além disso, alguns universitários enfrentaram sobrecarga decorrente do cuidado de familiares enfermos ou da necessidade de assumir responsabilidades financeiras após perdas familiares. Essas condições favoreceram conflitos e rupturas, mesmo diante do uso de tecnologias de comunicação, devido às pressões emocionais e morais envolvidas. A preocupação constante com o bem-estar familiar também ampliou os níveis de estresse entre estudantes, que precisaram conciliar simultaneamente demandas acadêmicas e familiares. Estudos realizados entre 2011 e 2022 identificaram aumento de automutilação, ideação suicida e autoagressão entre jovens (FIOCRUZ, 2024).

O isolamento social e a quarentena elevaram significativamente os níveis de ansiedade, estresse, depressão e raiva (CORREIA et al., 2023). Estudantes universitários, em particular, enfrentaram mudanças abruptas em suas rotinas acadêmicas e pessoais, associadas a desafios de adaptação, cobranças intensificadas e incertezas quanto ao futuro. A transição para o ensino remoto e a interrupção de atividades extracurriculares ampliaram o estresse e a ansiedade, especialmente diante do medo e das incertezas relacionadas à pandemia (MARINHO; GUAZINA; ZAPPE, 2023; KOHLS et al., 2023; HEILBORN; PEIXOTO; BARROS, 2020). Esse estado contínuo de alerta pode agravar

sintomas de transtornos mentais pré-existentis e tornar essa fase da vida particularmente vulnerável ao isolamento social e à solidão.

O estudo apresenta limitações metodológicas importantes, entre elas o uso exclusivo de registros realizados por enfermeiros, sem a inclusão da perspectiva direta dos estudantes, além da ausência de documentação em parte dos atendimentos, o que restringiu o tamanho da amostra analisada. Apesar dessas limitações, os resultados evidenciam potencialidades relevantes ao demonstrar a efetividade da teleconsulta na atenção à saúde mental de universitários e ao contribuir para o aprofundamento do conhecimento sobre os desafios psicológicos enfrentados nesse contexto. Ao evidenciar a relevância do atendimento remoto e a diversidade das demandas identificadas, a pesquisa reforça a necessidade de investimentos em estratégias de suporte digital e na integração de serviços interdisciplinares nas universidades. Dessa forma, o estudo contribui para consolidar evidências acerca da viabilidade e da importância da tele saúde mental no ensino superior, destacando seu papel na promoção do bem-estar acadêmico e na prevenção de agravos psicológicos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em um contexto de transformações e incertezas relacionadas à pandemia, o estudo enfatiza a relevância da saúde mental entre universitários e a utilização da teleconsulta como estratégia de suporte. Foram identificados desafios, como o estigma associado à saúde mental e a insuficiente compreensão dos serviços disponíveis. Com o término da pandemia e o retorno às atividades presenciais, emergem novos obstáculos para assegurar a continuidade do acompanhamento. Diferenças geracionais também influenciam as interações familiares e interpessoais, apontando a importância do diálogo intergeracional.

O estudo identificou problemas emocionais e psicológicos enfrentados por universitários, incluindo ansiedade, baixa autoestima, risco de autoagressão e estresse associado a mudanças. Ressalta-se a necessidade de uma abordagem multidisciplinar e colaborativa para criar ambientes de suporte, reduzir o estigma e ampliar o acesso a recursos voltados para a saúde mental.

A implementação de ações voltadas à saúde mental no ambiente universitário,

como rodas de conversa, espaços de desconpressão e locais destinados à escuta, é apresentada como essencial. Defende-se que a universidade seja um espaço acolhedor, sensível às limitações que impactam a saúde mental dos estudantes. A inclusão de práticas relacionadas à saúde mental nos currículos acadêmicos pode promover a conscientização e capacitar os estudantes a identificar sinais de estresse, além de oferecer suporte aos colegas.

O estímulo a redes de apoio e comunidades estudantis é apontado como fundamental para fortalecer o senso de pertencimento e solidariedade. Estratégias de divulgação e programas educativos em saúde mental são recomendados para superar barreiras que dificultam a busca por assistência. Além disso, compreender as diferenças geracionais e seu reflexo nas dinâmicas familiares pode contribuir para uma convivência mais harmônica entre gerações.

REFERÊNCIAS

ALKMIM, M. et al. Improving patient access to specialized health care: the Telehealth Network of Minas Gerais, Brazil. *Bulletin of the World Health Organization*, v. 90, n. 5, p. 373-378, 2012. Disponível em: [DOI](#). Acesso em: 13 maio 2026.

ALVES, D. M. et al. Influência das crenças de autoeficácia na saúde e bem-estar de estudantes universitários na COVID-19. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, v. 45, e20230117, 2024. Disponível em: [DOI](#). Acesso em: 18 ago. 2024.

AGÊNCIA BRASIL. Crianças vulneráveis aprenderam metade do esperado durante a pandemia. Brasília, 15 set. 2022. Disponível em: [Agência Brasil](#). Acesso em: 13 maio 2026.

BAIER, A.; DANZO, S. Moving toward a new era of telepsychology in university training clinics: considerations and curricula recommendations. *Training and Education in Professional Psychology*, 2021. Disponível em: [DOI](#). Acesso em: 13 maio 2026.

CFESS – CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. Vulnerabilidade e evasão de estudantes da educação superior. [S. l.], 2025. Disponível em: [CFESS](#). Acesso em: 13 maio 2026.

CHEN, T.; LUCOCK, M. The mental health of university students during the COVID-19 pandemic: an online survey in the UK. *PLoS ONE*, v. 17, 2022. Disponível em: [DOI](#). Acesso em: 13 maio 2026.

CORREIA, K. C. R. et al. Saúde mental na universidade: atendimento psicológico online na pandemia da Covid-19. *Psicologia: Ciência e Profissão*, v. 43, e245664, 2023. Acesso em: 5 jul. 2025.

CORRÊA, R. P. et al. The perceptions of Brazilian postgraduate students about the impact of Covid-19 on their well-being and academic performance. *International Journal of Educational Research Open*, v. 3, p. 100245, 2022. Disponível em: [DOI](#). Acesso em: 13 maio 2026.

COUTINHO, J. de S. L. et al. A assistência de enfermagem a partir da consulta remota: revisão de literatura. *Revista Eletrônica Acervo Saúde*, v. 15, n. 1, e9646, 2022. Disponível em: [Revista Eletrônica Acervo Saúde](#). Acesso em: 10 jul. 2024.

DHUNNOO, P. et al. Evaluation of telemedicine consultations using health outcomes and user attitudes and experiences: scoping review. *Journal of Medical Internet Research*, v. 26, 2024. Disponível em: [DOI](#). Acesso em: 13 maio 2026.

FIOCRUZ. Estudo aponta que taxas de suicídio e autolesões aumentam no Brasil. Rio de Janeiro, 2024. Disponível em: [Fiocruz](#). Acesso em: 22 nov. 2024.

FONSECA, J. J. S. *Metodologia da pesquisa científica*. Fortaleza: UEC, 2002. Disponível em: [UECE](#). Acesso em: 30 jan. 2025.

GONZALEZ, J. et al. The transition to telepsychology during the COVID-19 pandemic: college student and counselor acceptability perceptions and attitudes. *Journal of College Student Psychotherapy*, v. 37, p. 301-317, 2022. Disponível em: [DOI](#). Acesso em: 13 maio 2026.

HALEEM, A. et al. Telemedicine for healthcare: capabilities, features, barriers, and applications. *Sensors International*, v. 2, p. 100117, 2021. Disponível em: [DOI](#). Acesso em: 13 maio 2026.

HEILBORN, M. L. A.; PEIXOTO, C. E.; BARROS, M. M. L. D. Tensões familiares em tempos de pandemia e confinamento: cuidadoras familiares. *Physis: Revista de Saúde Coletiva*, v. 30, n. 2, e300206, 2020. Disponível em: [DOI](#). Acesso em: 23 jun. 2025.

HERDMAN, T. H.; KAMITSURU, S.; LOPES, C. T. (org.). *Diagnósticos de enfermagem da NANDA-I: definições e classificação 2021-2023*. Porto Alegre: Artmed, 2021.

IPEA – INSTITUTO DE PESQUISAS ECONÔMICAS APLICADAS. Desigualdades educacionais e recomposição pós-pandemia. Brasília, [s. d.]. Disponível em: [IPEA](#). Acesso em: 13 maio 2026.

KOHL, E. et al. Two years COVID-19 pandemic: development of university students' mental health 2020-2022. *Frontiers in Psychiatry*, v. 14, 2023. Disponível em: [DOI](#). Acesso em: 13 maio 2026.



LIMA, M.; SILVA, R.; COSTA, A. Barreiras à adesão ao tratamento em saúde mental: estigma e falta de recursos. *Revista Brasileira de Terapia Cognitiva Comportamental*, v. 12, n. 2, p. 145-156, 2023. Disponível em: [ResearchGate](#). Acesso em: 15 jun. 2024.

MARINHO, J. da R.; GUAZINA, F. M. N.; ZAPPE, J. G. Experiências de ser estudante universitário em tempos de pandemia: mudanças, adaptações e perspectivas compartilhadas. *Educação e Pesquisa*, v. 49, e267797, 2023. Disponível em: [DOI](#). Acesso em: 2 fev. 2025.

MEDEIROS, R. S. et al. Telenfermagem na residência em enfermagem em saúde mental e psiquiátrica: implementação e reflexões. In: CORDEIRO, A. L. A. O.; OLIVEIRA, R. M.; SILVA, G. T. R. (org.). *Residência multiprofissional em saúde: investigações, vivências e possibilidades na formação*. Brasília, DF: Editora ABEn, 2022. p. 88-94. Disponível em: [COFEN](#). Acesso em: 25 nov. 2023.

MILLER, W. R.; ROLLNICK, S. *Entrevista motivacional: preparando as pessoas para a mudança de comportamentos adictivos*. Porto Alegre: Artmed, 2001.

PROJETO ESCUTA. Quem somos. [S. l.], 2024. Disponível em: [Projeto Escuta](#). Acesso em: 15 jul. 2024.

RESOLUÇÃO COFEN Nº 696/2022. Dispõe sobre a atuação da enfermagem na saúde digital. Brasília, DF: COFEN, 2022. Disponível em: [COFEN](#). Acesso em: 14 out. 2024.

SÁ, M. do C.; NABAIS, A. S. What importance do nursing students attribute to new technologies. *New Trends in Qualitative Research*, v. 2, p. 283-296, 2020. Disponível em: [NTQR](#). Acesso em: 10 jul. 2024.

SANTOS, G. M. R. F. dos; SILVA, M. E. da; BELMONTE, B. do R. COVID-19: emergency remote teaching and university professors' mental health. *Revista Brasileira de Saúde Materno Infantil*, v. 21, p. 237-243, 2021. Disponível em: [DOI](#). Acesso em: 12 jun. 2025.

SILVA, A. L. R. et al. Pandemia COVID-19: impactos na saúde mental dos estudantes universitários e estratégias de promoção. *Revista Pró-UniverSUS*, v. 14, n. 3, p. 61-69, 2023. Disponível em: [Revista Pró-UniverSUS](#). Acesso em: 28 mar. 2025.

SILVA, M. L.; SANTOS, J. F.; OLIVEIRA, P. R. Caracterização da demanda de atendimento psicológico na pandemia. ResearchGate, 2024. Disponível em: [ResearchGate](#). Acesso em: 3 dez. 2024.

SILVA, M. L.; SOUZA, R. C. F.; FERREIRA, T. S. Perfil dos atendimentos em assistência estudantil e suas barreiras: um estudo em universidades federais. *Avaliação*, v. 27, n. 3, p. 432-450, 2022. Disponível em: [SciELO](#). Acesso em: 17 jan. 2025.



SILVA, S. M. da; ROSA, A. R. O impacto da COVID-19 na saúde mental dos estudantes e o papel das instituições de ensino como fator de promoção e proteção. *Revista Práxis*, v. 2, p. 189-206, 2021. Disponível em: [DOI](#). Acesso em: 29 jul. 2025.

SPRINGER, P. et al. Collaborative care at a distance: student therapists' experiences of learning and delivering relationally focused telemental health. *Journal of Marital and Family Therapy*, v. 46, p. 201-217, 2020. Disponível em: [DOI](#). Acesso em: 13 maio 2026.

TSOU, C. et al. Effectiveness of telehealth in rural and remote emergency departments: systematic review. *Journal of Medical Internet Research*, v. 23, 2021. Disponível em: [DOI](#). Acesso em: 13 maio 2026.

UFMS – UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL. Impactos da pandemia de COVID-19 no ensino superior. *RevAGB*, Campo Grande, 2025. Disponível em: [UFMS](#). Acesso em: 13 maio 2026.

UFMG – UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. Canais de acolhimento. Belo Horizonte, [2024?]. Disponível em: [UFMG Saúde Mental](#). Acesso em: 15 jul. 2024.

UFMG – UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. UFMG anuncia interrupção progressiva de atividades. Belo Horizonte, 18 mar. 2020. Disponível em: [UFMG Notícias](#). Acesso em: 15 jul. 2024.

UFRGS – UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. As sequelas emocionais da pandemia. Porto Alegre, 2020. Disponível em: [UFRGS](#). Acesso em: 13 maio 2026.

VAL, C. F. B.; FRAGA, A. A. O.; SILVEIRA, B. B. Impacto do isolamento social durante a pandemia de COVID-19 na saúde mental da população: uma revisão integrativa da literatura. *Mosaico - Revista Multidisciplinar de Humanidades*, v. 12, n. 3, p. 30-40, 2021.

WHO – WORLD HEALTH ORGANIZATION. *Mental health and COVID-19: early evidence of the pandemic's impact: scientific brief*. Geneva, 2 mar. 2022. Disponível em: [WHO](#). Acesso em: 11 maio 2026.

ZAMAN, S. et al. Exploring barriers to and enablers of the adoption of information and communication technology for the care of older adults with chronic diseases: scoping review. *JMIR Aging*, v. 5, 2022. Disponível em: [DOI](#). Acesso em: 13 maio 2026.

Submetido em: 22/01/2026

Aceito em: 17/07/2026