

# Orientações sobre Primeiros Cuidados Psicológicos – PCP



# **UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ**

## **REITOR**

Custódio Luís Silva de Almeida

## **VICE-REITORA**

Diana Cristina Silva de Azevedo

## **PRÓ-REITOR DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL**

Bruno Anderson Matias da Rocha

## **COORDENADOR DA CAME**

Jair Andrade de Araújo

## **DIRETORA DA DAE**

Camila Fernandes

## **ELABORAÇÃO E REVISÃO DA CARTILHA**

Maria Cláudia Mont'alverne Câmara

Davi Sampaio Marques

Eduardo de Melo Távora

Flora Lima Chaves

Íris Guilherme Bonfim

Lindemberg André Saldanha de Sousa

Luana Rêgo Colares de Paula

Pedro Pinheiro Câmara

Soraya Moreira Pessoa

Synara Layana Rocha Barbosa

**DIAGRAMAÇÃO:** UFCinforma

**FORTALEZA 2026**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação  
Universidade Federal do Ceará  
Sistema de Bibliotecas

---

C173o Câmara, Maria Cláudia Mont'alverne

Orientações sobre Primeiros Cuidados Psicológicos - PCP / Maria Cláudia Mont'alverne Câmara, Davi Sampaio Marques, Eduardo de Melo Távora, Flora Lima Chaves, Íris Guilherme Bonfim, Lindemberg André Saldanha de Sousa, Luana Rêgo Colares de Paula, Pedro Pinheiro Câmara, Soraya Moreira Pessoa, Synara Layana Rocha Barbosa. – Fortaleza: Universidade Federal do Ceará, 2026.  
7 p. : color.

Documento também disponível em PDF no endereço prae.ufc.br.

1. Angústia (Psicologia). 2. Intervenção em crises (Serviços de saúde mental). I. Marques, Davi Sampaio. II. Távora, Eduardo de Melo. III. Chaves, Flora Lima. IV. Bonfim, Íris Guilherme. V. Sousa, Lindemberg André Saldanha de. VI. Paula, Luana Rêgo Colares de. VII. Câmara, Pedro Pinheiro. VIII. Pessoa, Soraya Moreira. IX. Barbosa, Synara Layana Rocha. X. Título.

---

CDD 152.46

Elaborada por: Izabel Lima dos Santos (CRB-3/1339)

### 1. O QUE SÃO OS PCP?\*

Os Primeiros Cuidados Psicológicos (PCP) são uma forma de assistência humana e prática para apoiar indivíduos que sofrem situações de crise ou que estão vivenciando extrema angústia. Essa metodologia tem sido amplamente utilizada por organizações internacionais e, diferente de uma terapia psicológica, podem ser realizados por qualquer pessoa, não sendo necessário ser profissional da saúde.

### 2. A QUEM SE DESTINA E QUEM PODE CONDUZIR?

Os PCP podem ser destinados a qualquer pessoa em sofrimento. No contexto universitário, são destinados especialmente a estudantes e podem ser conduzidos por:

- Servidores(as) técnico-administrativos(as);
- Servidores(as) docentes;
- Alunos (as);
- Funcionários(as) terceirizados(as).

Apesar de serem voltados ao ambiente acadêmico, as técnicas podem ser utilizadas em outros contextos sempre que necessário.

### 3. QUANDO E ONDE APLICAR?

Os PCP devem ser aplicados:

1. Quando você presenciar uma situação que necessita de intervenção e avaliar que pode colaborar na situação de crise;
2. Quando notar que a intervenção existente não está ocorrendo da melhor forma;
3. Quando for solicitado a ajudar.

---

\*Caso queira fazer uso direto das técnicas PCP inicie a leitura a partir do ponto 4.

\*Caso necessite de exemplo de aplicação do PCP faça a leitura do ponto 6.

### Locais onde os PCP podem ser aplicados nos campi:

- Centros Acadêmicos;
- Bibliotecas;
- Residências Universitárias;
- Salas de Aula;
- Restaurantes Universitários;
- Qualquer outro espaço onde se perceba a necessidade.

### Importante!

Providenciar ajuda e suporte em situações de crise pode também ser muito exigente do ponto de vista físico e emocional. Mesmo não estando diretamente envolvido, é possível ser afetado pelo que vai ver ou ouvir enquanto ajuda. Como acolhedor, é importante prestar uma atenção extra ao seu próprio bem-estar, assim como estar atento aos sinais de estresse que podem surgir após um indivíduo lidar com eventos exigentes. É importante cuidar de si mesmo, para que possa cuidar melhor dos outros, sendo assim, decida se você está realmente preparado para ajudar em uma situação de crise neste momento. Não se vendo em condições para contribuir diretamente com a pessoa que vivencia a situação de crise, verifique se é possível colaborar de alguma forma. Por exemplo, designando e auxiliando outra pessoa para conduzir os PCPs.

Considere que a intervenção em situações de crise em saúde mental pode e deve ser compartilhada. A atuação em conjunto pode favorecer a assertividade do cuidado e colaborar para aliviar a sensação de sobrecarga em quem está ajudando. A divisão de tarefas contribui para um senso de responsabilidade compartilhada e para a construção de uma cultura de cooperação no contexto institucional.

### 4. PRIMEIRAS ATITUDES

A abordagem dos PCP segue três princípios básicos – **observar, escutar e conectar** – que ajudam a guiar a ação:

#### OBSERVAR:

- Obter informações sobre o que aconteceu e está acontecendo (gatilhos e eventos estressores);
- Identificar quem está precisando de ajuda e avaliar a situação;
- Verificar se a pessoa está chorando ou visivelmente angustiada;
- Verificar se está desorientada ou em estado de choque;
- Identificar se precisa de apoio imediato;
- Avaliar os riscos de segurança e a necessidade de proteção;
- Avaliar as providências básicas e imediatas.

#### ESCUTAR:

- Apresentar-se e descrever seu papel;

Exemplos de intervenção:

*“Olá. O meu nome é \_\_\_\_\_, sou Coordenador(a) do Curso/professor(a) / técnico(a) administrativo(a) / funcionário(a) / estudante. Estou aqui para ver como você está e se poderei ajudar em alguma coisa. Posso falar com você alguns minutos? Como se chama?”*

- Abordar a pessoa com empatia, demonstrando acolhimento;  
*“Oi, eu percebi que você não está bem. Quer conversar ou precisa de algo?” “Se precisar de ajuda, estou aqui para você.”*
- Encontrar um lugar silencioso para conversar e limitar as distrações externas;  
*“Se quiser, podemos procurar um lugar mais tranquilo para falar.”*
- Fornecer informações, se as tiver, sendo verdadeiro;  
*“Eu não sei, mas vou me informar sobre isso para você.”*

- Permitir momentos de silêncio.  
“Entendo caso não queira falar agora. Mas estarei aqui se precisar”.

### CONECTAR:

- Deixar claro que mesmo que a pessoa não queira ajuda agora, ela poderá recebê-la posteriormente;
- Ajudá-la a se conectar com redes de apoio;
- Encaminhá-la para um serviço especializado, se necessário;
- Orientá-la sobre locais de atendimento dentro e fora da universidade;
- Auxiliar no contato com pessoas próximas (familiares, amigos, namorado(a), etc.);
- Orientar sobre os outros passos que constam no documento “Orientações para o Cuidado com o estudante que vivencia uma crise em saúde mental na UFC” no link <https://prae.ufc.br/pt/orientacao-em-saude-mental/>;

***Pode ser necessário realizar todas estas ações e, por vezes, em ordens diferentes. A prioridade é agir mediante o que melhor se adequa à situação. É importante que o facilitador mantenha a calma e que compreenda que pode ser difícil para a pessoa angustiada ficar calma e aceitar ajuda. Caso o facilitador se avalie como inapto a fazer a intervenção, deve solicitar auxílio de outra pessoa.***

## 5. O QUE NÃO FAZER?

- Não minimizar o sofrimento da pessoa, evitando frases como “Isso vai passar” ou “Não é tão grave assim”.
- Não forçar a pessoa a falar, deixando que ela compartilhe o que desejar, no tempo dela.
- Não oferecer conselhos rápidos ou clichês; frases como “Fique calmo” ou “Tente pensar positivo” podem não ser úteis.
- Não julgar ou criticar a reação da pessoa; frases como “Isso é falta de Deus” “Isso é coisa da sua cabeça”, “Pare com isso! Que frescura!” podem agravar a crise e interromper o esforço de conexão.
- Não fazer promessas irreais; “vai ficar tudo bem” pode não ser verdade.

- Não contar as histórias de outras pessoas de modo a banalizar a que se apresenta naquele momento; “Fulano veio aqui uma vez, me relatou as mesmas coisas e ficou tudo bem”.

## 6. EXEMPLO DE CASO:

Estudante de 20 anos começou a se sentir mal enquanto almoçava no Restaurante Universitário. Relata falta de ar, sensação de sufocamento, tremores, palpitações cardíacas, dor no peito, tontura e náuseas.

### 1. Observando

Identifique o estado da pessoa, os sinais e sintomas que apresenta e os possíveis gatilhos da crise. Convide-a para ir até um local tranquilo e reservado, onde ela possa se acalmar e que vocês possam conversar com maior privacidade e sem interrupções. Deixe claro que estão em segurança. Tenha em atenção que o desconforto no peito e a falta de ar também podem ser causados por problemas físicos, como um ataque cardíaco ou asma. Se houver dúvidas quanto à causa dos sintomas, certifique-se de que a pessoa procure ajuda médica o mais rapidamente possível. Estando sanada essa dúvida, prosseguir com os PCP's.

### 2. Escutando

Apresente-se, descreva o seu papel e escute com empatia, sem julgamentos, demonstrando uma postura acolhedora. Fale calmamente, sendo paciente, compreensivo e sensível.

Pergunte: “você está precisando de algo no momento, como um copo de água, por exemplo?”.

Depois pergunte: “você gostaria de falar sobre o que está acontecendo com você?”. Permita momentos de silêncio e acolha a pessoa, mesmo que ela possa parecer confusa em seu discurso.

Se, depois de tranquilizado, o estudante permanecer com dificuldade de respirar, encoraje-o a inspirar pelo nariz e a sentir a respiração encher a barriga lenta-

mente, e depois expirar lentamente pela boca (respiração diafragmática). Explique que os sintomas irão diminuir, à medida que a pessoa se sentir mais calma e menos angustiada.

### 3. Conectando

Ajude a pessoa a se conectar com locais de atendimento em saúde, como UPAs e ajude no contato com pessoas de referência, como familiares e parceiro (a). Pergunte: “Agora que você está mais calmo(a), gostaria que entrássemos em contato com alguém de sua confiança?”.

Também oriente sobre a importância e as possibilidades de continuidade de acompanhamento em saúde mental dentro e fora da universidade, quando estabilizada a crise de ansiedade.

## 7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DAS SOCIEDADES DA CRUZ VERMELHA E DO CRESCENTE VERMELHO. Primeiros Socorros Psicológicos: Uma Breve Introdução. Cruz Vermelha Portuguesa, tradução de Mário Tavares; revisão de Susana Gouveia, dezembro 2023.

OPAS – ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. Primeiros cuidados psicológicos: guia para trabalhadores de campo. Brasília, DF: OPAS, 2015.

SERVIÇO DE APOIO PSICOLÓGICO – SAPSI. Primeiros socorros emocionais. Teresina: PRAEC/CACOM, 2023.

VASCONCELOS, Ticiania P. de. Em meio à tempestade: um guia para acolher crise emocional baseado nos Primeiros Socorros Psicológicos. São Paulo: NDD Media, 2024.

PRÓ-REITORIA DE  
ASSUNTOS ESTUDANTIS



UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO CEARÁ