

Relato de experiência

Plantão psicológico em serviço de psicologia de universidade estadual: relato de experiência

Psychological duty in a state university psychology service: experience report

Guardia psicológica en un servicio de psicología de la universidad del estado: informe de experiencia

Jamile de Souza Carvalho da Silva¹ 

Lucas Magalhães da Conceição² 

Kátia Jane Chaves Bernardo³ 

¹Autor para correspondência. Universidade do Estado da Bahia (Salvador). Bahia, Brasil. jamilesouzacarvalhopsi@gmail.com

^{2,3}Universidade do Estado da Bahia (Salvador). Bahia, Brasil. lucas.magalhaes.goode@gmail.com, kchaves@uneb.br

RESUMO | INTRODUÇÃO: O Plantão Psicológico é uma modalidade de intervenção psicológica de caráter emergencial, que oferece acolhimento para pessoas que necessitem de auxílio. Pode ser implantado em diversos locais, como clínicas-escola, hospitais e serviços de assistência social. O presente artigo se justifica pela importância da temática e pela quantidade reduzida de trabalhos científicos sobre a mesma. **OBJETIVO:** Relatar a experiência de dois psicólogos que participaram de um curso de extensão em uma universidade pública da região nordeste. **MÉTODO:** Trata-se de um relato de experiência, de caráter qualitativo, baseado na descrição da prática dos autores no curso de extensão, entre setembro e dezembro de 2023, e na discussão dessas experiências a partir de artigos encontrados na literatura sobre Plantão Psicológico. **RESULTADOS E DISCUSSÃO:** Foram percebidas diversas contribuições do plantão na formação dos plantonistas, sobretudo na possibilidade de ofertar um serviço de saúde mental mais contextualizado para as necessidades psicológicas e emocionais da comunidade. Uma das principais dificuldades vivenciadas foi a ansiedade sentida pelos plantonistas diante dessa modalidade de atendimento que difere, substancialmente, da psicoterapia. Destaca-se também a importância da supervisão para o aperfeiçoamento contínuo dos profissionais, sendo uma forma de contribuir para o manejo e raciocínio clínico destes. **CONSIDERAÇÕES FINAIS:** Essa prática possibilitou pensar numa atuação não tradicional, fornecendo uma prática que não se pautava no modelo curativista. Ressalta-se a importância de outros estudos sobre essa modalidade, sobretudo a partir de outras abordagens e âmbitos de atuação.

PALAVRAS-CHAVE: Psicologia. Universidade. Acolhimento. Estudantes. Emergências.

ABSTRACT | INTRODUCTION: Psychological Duty is a type of psychological intervention of an emergency nature, which offers support to people who need help. It can be implemented in various locations, such as teaching clinics, hospitals and social assistance services. This article is justified by the importance of the topic and the small amount of scientific work on it. **OBJECTIVE:** Report the experience of two psychologists who participated in an extension course at a public university in the northeast region. **METHOD:** This is an experience report, of a qualitative nature, based on the description of the authors' practice in the extension course, between September and December 2023, and on the discussion of these experiences based on articles found in the literature on Psychological Duty. **RESULTS AND DISCUSSION:** Several contributions were perceived in the training of those on duty, especially in the possibility of offering a mental health service that is more contextualized to the psychological and emotional needs of the community. One of the main difficulties experienced was the anxiety felt during this type of care, which differs, advantageously, from psychotherapy. The importance of supervision for the continuous improvement of professionals is also highlighted, as it is a way of contributing to their management and clinical judgment. **FINAL CONSIDERATIONS:** This practice made it possible to think about a non-traditional approach, providing a practice that is not based on the curative model. The importance of other studies on this modality is highlighted, especially from other approaches and areas of activity.

KEYWORDS: Psychology. University. Reception. Students. Emergencies.

RESUMEN | INTRODUCCIÓN: La Guardia Psicológica es un tipo de intervención psicológica de carácter de emergencia, que ofrece apoyo a las personas que necesitan ayuda. Puede implementarse en diversos lugares, como clínicas docentes, hospitales y servicios de asistencia social. Este artículo se justifica por la importancia del tema y el escaso trabajo científico al respecto. **OBJETIVO:** Relatar la experiencia de dos psicólogos que participaron de un curso de extensión en una universidad pública de la región noreste. **MÉTODO:** Es un informe de experiencia, de carácter cualitativo, basado en la descripción de la práctica en el curso de extensión, entre septiembre y diciembre de 2023, y en la discusión de estas experiencias a partir de artículos encontrados en la literatura. **RESULTADOS Y DISCUSIÓN:** Se percibieron varias contribuciones del servicio de guardia para la formación de los guardias, especialmente en la posibilidad de ofrecer un servicio de salud mental más contextualizado a las necesidades psicológicas y emocionales de la comunidad. Una de las principales dificultades vividas fue la ansiedad que sentían los funcionarios ante este tipo de atención, que difería sustancialmente de la psicoterapia. También se destaca la importancia de la supervisión para la mejora continua de los profesionales, ya que es una forma de contribuir a su gestión y razonamiento clínico. **CONSIDERACIONES FINALES:** Esta práctica permitió pensar en un enfoque no tradicional, brindando una práctica que no se basa en el modelo curativo. Se destaca la importancia de otros estudios sobre esta modalidad desde otros enfoques y áreas de actividad.

PALABRAS CLAVE: Psicología. Universidad. Recepción. Estudiantes. Emergencias.

Introdução

O Plantão Psicológico constitui-se enquanto uma modalidade clínica de caráter emergencial, com o objetivo principal de oferecer acolhimento e escuta para o sujeito em momento de crise que busca esse serviço. As origens dessa proposta de atendimento remontam ao final da década de 1960, no Serviço de Aconselhamento Psicológico do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo, apresentando como intuito fundamental se tornar uma alternativa para manejar as filas extensas de espera desta instituição (Rebouças & Dutra, 2010).

Embora o Plantão Psicológico tenha sido influenciado pela Abordagem Centrada na Pessoa, cujo principal teórico é Carl Rogers, responsável pelo desenvolvimento dessa teoria no campo da Psicologia (Lima, Carvalho & Pires, 2020), entre as décadas de 60 e 70, vale ressaltar que os pressupostos e conhecimentos de outras abordagens podem permear a atuação no Plantão Psicológico, como demonstrado por Daher, Ortolan, Sei e Victrio (2018) e por Medeiros, Vieira, Beraldo, Santos, Silveira, Lima Filho e Santana (2021) em seus textos a partir da abordagem psicanalítica e da teoria cognitivo-comportamental, respectivamente. No entanto, também é importante pontuar que o Plantão Psicológico se constitui, sobretudo, como uma modalidade de acolhimento que está para além de abordagens psicológicas.

Doescher e Henriques (2012) comentam que a experiência humana é atravessada por tristeza, angústia, medo, dúvidas, desespero, ansiedade, incertezas, sofrimentos diversos; mas, em certos momentos, pode se tornar complicado lidar com essas mobilizações provocadas, realidade que favorece o desejo das pessoas em buscar auxílio, evidenciando o Plantão Psicológico como uma possibilidade para realizar o acolhimento dos indivíduos em momentos de sofrimento ou crise.

Rebouças e Dutra (2010, p. 26) apontam que:

(...) o psicólogo, no plantão psicológico, independente de onde esteja ou do nome que recebe, estará ali para atender a pessoa, focalizando a sua atenção nesta e não no problema. Dessa forma, a eficácia do plantão psicológico não está relacionada à resolução da problemática em questão, já que a prioridade não é a queixa, mas o mundo de significados daquela pessoa, e o papel do psicólogo é ajudá-la a refletir e buscar novas maneiras para lidar com as suas dificuldades.

Nesse sentido, o plantonista deve desenvolver certas competências e habilidades que se tornam necessárias para a realização dessa modalidade de intervenção psicológica, tais como: aceitação incondicional, empatia, escuta acolhedora, sem a urgência de fazer algo para o sujeito que ali se encontra (Doescher & Henriques, 2012). Além desses aspectos, o plantonista deve compreender que o atendimento realizado no Plantão Psicológico com aquela pessoa pode ser único, pois apenas um acolhimento pode se mostrar suficiente nesta ocasião; as durações dos atendimentos podem variar; e que vai se deparar, sem planejamentos, com demandas diversificadas (Amorim, Andrade & Branco, 2015).

Outra questão imprescindível é compreender que o Plantão Psicológico não tem como objetivo apresentar soluções para os problemas ou demandas trazidas pelo sujeito que busca auxílio, mas pode ser um ambiente favorável para elaborar e ressignificar sofrimentos por meio da utilização dos recursos da própria pessoa que buscou o serviço (Rebouças & Dutra, 2010).

O Plantão Psicológico demanda que o plantonista esteja presente em dia e horário fixos, com uma postura disponível e aberta para acolher aqueles que buscam o atendimento. O plantonista não deve fazer julgamentos, avaliações ou tomar decisões por esse sujeito, mas favorecer a compreensão dessa pessoa sobre seu momento de vida, sua demanda ou questão(ões) mobilizadora(s), não existindo, portanto, roteiros determinados para realizar essa intervenção psicológica (Rocha, 2011).

Com base nessas definições, faz-se necessário diferenciar brevemente o Plantão Psicológico dos conceitos de psicoterapia e de triagem. A psicoterapia corresponde a um processo terapêutico que pode permitir aprofundamento no conhecimento de si próprio e em questões da personalidade do sujeito que está sendo acompanhado (Scorsolini-Comin, 2014). Por outro lado, este mesmo autor descreve que o Plantão Psicológico geralmente está associado a questões pontuais que influenciam em sofrimentos emergenciais, fazendo com que o indivíduo sinta necessidade de acolhimento e/ou de aliviar tensão naquele momento; ou seja, essa modalidade clínica tende a se voltar para resolução de problemas.

A triagem tradicional, por sua vez, refere-se a uma prática que visa à identificação da queixa, coleta de dados e breves diagnósticos, com o intuito de indicar encaminhamentos pertinentes. O Plantão Psicológico se distancia da triagem tradicional sobretudo na medida em que não busca necessariamente realizar encaminhamentos (mesmo que possa acontecer), mas se constrói como um espaço onde o plantonista escuta a queixa do sujeito que busca ajuda psicológica e objetiva um “projeto de cuidado de si, o que chamamos de esclarecimento da demanda” (Rocha, 2011, p. 131).

A partir das discussões trazidas, este texto se justifica pela importância da temática, pois a mesma aborda uma prática profissional da Psicologia com quantidade reduzida de literatura acadêmica sobre o assunto, sobretudo de relatos de experiência (Souza & Souza, 2011). Além disso, essa modalidade de intervenção ainda possui limitada utilização e adaptação

a diferentes contextos de atuação do psicólogo, havendo poucas experiências descritas na literatura nos âmbitos hospitalar, escolar, jurídico e da saúde de forma geral. Esta é uma prática que pode trazer benefícios para seus usuários ao permitir uma oferta de serviço mais urgente e imediato para as pessoas que necessitam de um suporte psicológico nos mais diversos setores.

Diante do exposto, o presente artigo objetiva relatar aspectos da experiência de dois psicólogos, que estiveram como plantonistas em um serviço de Psicologia de uma universidade estadual brasileira, para assim estimular a disseminação de informações sobre a prática e favorecer a construção de conhecimentos e reflexões.

Métodos

Trata-se de um relato de experiência de caráter qualitativo. Esta modalidade de trabalho, conforme Mussi, Flores e Almeida (2021), busca descrever experiências vividas e realizadas na prática, destacando sua importância a partir da aplicação crítica e reflexiva de material teórico e metodológico relacionado à experiência vivida. Dessa forma, há o propósito de se descrever uma intervenção realizada em uma vivência acadêmica e/ou profissional e dialogar com outras experiências ou conhecimentos presentes na literatura (Mussi, Flores & Almeida, 2021).

Diante disso, buscou-se relatar a atuação como profissionais de Psicologia em um Serviço-Escola de uma Universidade pública da região nordeste. Os autores participaram de um projeto de aperfeiçoamento na área de Psicologia Clínica neste serviço, cujas atividades se iniciaram em setembro de 2023 e foram finalizadas em dezembro de 2023.

O plantão psicológico faz parte de um programa de extensão de “Aperfeiçoamento em psicologia clínica” do curso de Psicologia de uma universidade pública, e funciona no serviço-escola dessa instituição, cujo objetivo é fornecer atendimento às comunidades externa e interna da universidade. Podem participar do programa psicólogos/as com inscrição ativa no Conselho Regional de Psicologia.

A proposta do programa de aperfeiçoamento proporciona um espaço para aprendizagem, treinamento, desenvolvimento da prática e atuação de estagiários e profissionais de Psicologia, bem como para a elaboração e criação de intervenções para a comunidade e de pesquisas acadêmicas.

Os participantes do programa de extensão são conhecidos como “extensionistas”, e atendem a comunidade intramuros da universidade. Essa comunidade é constituída por estudantes de graduação e de pós-graduação de todos os cursos da instituição, além dos funcionários da universidade, o que inclui os técnicos e os professores de todos os setores e departamentos.

Neste espaço de atuação, os/as psicólogos/as extensionistas realizam dois tipos de intervenção: a psicoterapia e o plantão psicológico. Ambas as práticas são supervisionadas por professores da instituição de ensino. A supervisão da clínica psicoterápica é feita por docentes de abordagens diversas, e o supervisor do plantão psicológico faz a supervisão específica dessa prática buscando não contemplar uma abordagem teórica específica.

Os autores desse artigo atuaram como extensionistas neste curso com uma carga horária semanal de 12 horas, divididas entre atendimentos psicoterápicos, plantão psicológico e supervisões. As supervisões foram realizadas com a discussão de casos e o estudo teórico voltado para as abordagens psicológicas e sobre a modalidade de plantão psicológico e como este deve ser conduzido e diferenciado da psicoterapia. Ao longo dos meses, foram lidos, debatidos e apresentados diversos textos sobre a temática do plantão nas supervisões, o que forneceu subsídios importantes para a prática.

Cada extensionista atendeu, no mínimo, 4 pessoas na psicoterapia, que era marcada em um dia e horário específico semanalmente, além de ficarem responsáveis por atender a comunidade interna em um turno de um dia específico da semana no plantão psicológico. Todos os dias da semana havia, pelo menos, um plantonista no serviço-escola com o objetivo de ampliar a cobertura dos atendimentos.

Durante o período de participação no Programa, os autores realizaram 19 atendimentos no plantão psicológico. Sempre que acontecia algum acolhimento no plantão, dois documentos deveriam ser preenchidos. O primeiro era a ficha de acolhimento do paciente, que constava informações pessoais como nome e endereço, informações sobre auxílio permanência da universidade ou auxílio governamental e informações acerca de seus aspectos psicológicos e queixas trazidas no atendimento. Além disso, havia a necessidade de sinalizar se a pessoa atendida precisava de um acompanhamento psicoterápico urgente ou encaminhamento para outro serviço conforme sua necessidade e gravidade.

O segundo documento era o termo de consentimento livre e informado, através do qual o usuário tomava conhecimento dos procedimentos utilizados e da realização de supervisões onde os elementos discutidos no acolhimento serão abordados por razões formativas. Este documento era assinado pelo paciente e pelo profissional responsável pelo atendimento. Sinaliza-se aqui que todas as pessoas atendidas no Plantão Psicológico pelos autores eram estudantes da instituição, mesmo que funcionários também pudessem ser atendidos.

O atendimento no plantão poderia ocorrer de forma presencial, havendo uma sala reservada para isso, e de forma remota, por meio de ligação telefônica. Os acolhimentos por ligação ocorriam com os estudantes e funcionários da universidade que estudavam ou trabalhavam em todos os campi, exceto o campus onde o serviço está localizado. Essa dinâmica existe, pois há somente esse serviço de Psicologia em toda a universidade que é multi campi e possui diversos campi espalhados pelo estado.

Como é impossível ofertar o plantão de forma presencial para essas localidades, a ligação telefônica era a alternativa utilizada nesses casos. Dessa forma, as pessoas que estudam e trabalham no campus onde o serviço está localizado devem comparecer presencialmente para serem atendidas e acolhidas quando precisarem. Sinaliza-se que, dos 19 atendimentos realizados, somente 1 atendimento aconteceu por meio de ligação telefônica.

Cada paciente poderia retornar até sete vezes para o plantão após seu primeiro contato com a modalidade. Esse limite foi estabelecido para que o plantão pudesse ser ofertado de forma mais abrangente para a comunidade interna diante da variedade de demandas e dificuldades enfrentadas que poderiam necessitar de mais de um encontro. Depois de atingir o limite, buscava-se encaminhar o paciente para outros serviços ou encontrar juntamente com ele uma forma mais adequada para a continuidade dos seus cuidados, de acordo com suas possibilidades e realidade. Houve retorno de 1 paciente no período descrito.

Os autores optaram por escrever um artigo de relato de experiência por perceberem, a partir do estudo teórico durante o curso, que ainda há pouca literatura sobre o plantão psicológico na região nordeste do país, estando as produções acadêmicas concentradas na região sudeste. Sendo assim, considerou-se importante fomentar a realização de estudos sobre o tema como uma forma de contribuição e ampliação dos conhecimentos dessa prática e das formas pelas quais ela pode ocorrer e ser utilizada pelos profissionais nos mais diversos âmbitos de atuação.

Embora essa experiência esteja circunscrita a um serviço-escola, o plantão psicológico pode ocupar diversas áreas de atuação, a exemplo da psicologia organizacional e hospitalar. Nesse sentido, considera-se relevante e útil demonstrar como esta prática aconteceu neste espaço. Outro aspecto que baseou a escolha dos autores foi o fato de os dois autores terem realizado o plantão no mesmo dia da semana, o que permitiu diversas trocas e contribuições durante esse período. Foi um processo de amadurecimento profissional que contou com o suporte mútuo entre os dois profissionais, o que motivou a compartilhar essa experiência de forma conjunta.

Além disso, durante a graduação dos autores, não houve contato teórico ou prático com o plantão psicológico, sendo o curso de aperfeiçoamento um momento importante para compreender esse tipo de intervenção e como utilizar esse conhecimento a favor

de uma atuação mais responsável, ética e efetiva para a comunidade. Sendo assim, os autores escolheram escrever sobre suas vivências e aprendizagens neste artigo, pois foram os aspectos mais notáveis desse processo nas suas perspectivas.

Neste relato, busca-se apresentar a experiência como plantonistas destacando as possibilidades e desafios desse tipo de intervenção, além de como o trabalho foi realizado e qual o seu propósito como uma modalidade de atendimento emergencial. Foi trazida, também, a contribuição de pesquisas e trabalhos sobre plantão psicológico para dar base ao relato e destacar as diferenças e aproximações entre esta prática e a de outros profissionais em outros locais e instituições. Além disso, Lima, Carvalho e Pires (2020) pontuam a importância desse tipo de intervenção psicológica como uma estratégia possível de ser implementada em diversos campos de atuação visando acolhimento de variados tipos de sofrimento.

Na seção “Resultados e Discussão” do presente relato, os autores utilizaram 12 artigos publicados em diversas revistas científicas em diferentes anos. Metade destes materiais foi escolhida pelos presentes autores nos seus acervos bibliográficos, pois foram publicações utilizadas em momentos de supervisão para discussão e debate; então, realizaram novamente leitura de seus títulos e resumos simples para verificar aproximação teórica com tópicos a serem explanados neste manuscrito e selecionar materiais específicos. As demais publicações encontram-se no Google Acadêmico, tendo sido escolhidas também após essas leituras e verificação citadas.

Esses estudos foram utilizados com o propósito de fundamentar os resultados e discussão deste trabalho e todos traziam temáticas importantes para a compreensão teórica e prática da modalidade de atendimento em Plantão Psicológico. Os nomes dos autores dos artigos utilizados, os anos de publicação e pontos em comum abordados por eles estão elencados no quadro abaixo.

Quadro 1. Nomes dos autores, anos de publicação dos artigos e pontos em comum abordados por eles

Autores e ano de publicação	Pontos em comum abordados
Chaves e Henriques (2008); Rebouças e Dutra (2010); Rosenthal (2012)	Conceito, concepções e características do Plantão na prática do/a psicólogo/a.
Amorim, Andrade e Branco (2015); Mota e Goto (2009); Mozena e Cury (2010); Perches e Cury (2013)	Plantão Psicológico em diferentes campos de atuação do profissional de Psicologia.
Félix, Gimbo e Viana (2020); Rocha (2011); Scorsolini-Comin (2014)	Diferenças entre a modalidade do Plantão Psicológico, a psicoterapia, o aconselhamento e a triagem na prática profissional.
Barreto e Barletta (2010); Sei e Paiva (2011)	Importância da supervisão para o aperfeiçoamento de estagiários de Psicologia.

Fonte: os autores (2024).

Do ponto de vista ético, este relato se ampara na Resolução nº 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde, no parágrafo único do artigo 1º, que dispõe sobre as pesquisas que não precisam ser registradas em comitê de ética. Neste documento, afirma-se que os estudos que objetivam aprofundar, teoricamente, situações oriundas da prática profissional, sem expor dados que possam revelar a identidade de pessoas e informações sobre estas, se encaixam no rol de estudos resguardados pelo referido artigo.

Resultados e discussão

Durante a experiência neste Plantão Psicológico, foi possível perceber e refletir sobre determinados aspectos que abarcam o próprio formato dessa intervenção psicológica. Em primeiro lugar, comenta-se sobre a diferença entre Plantão Psicológico e psicoterapia no sentido em que a primeira modalidade não deve ser entendida como substituta ou alternativa à segunda (Rebouças & Dutra, 2010).

Esse aspecto foi perceptível na vivência relatada no presente artigo. Alguns atendimentos vivenciados no Plantão traziam demandas que poderiam ser abordadas de forma mais profunda em um ambiente de psicoterapia. Já outros atendimentos englobavam questões pontuais emergenciais, que, possivelmente, o momento de escuta e de acolhimento proposto por essa modalidade pode ter sido relevante para auxiliar na ressignificação e elaboração da demanda que motivou o sujeito a buscar ajuda psicológica.

Outro ponto necessário para discussão diz respeito à possibilidade de encontro único no Plantão Psicológico (Scorsolini-Comin, 2014). Isso também pode acontecer na modalidade de psicoterapia, mas no Plantão Psicológico existe probabilidade ainda maior de o atendimento a uma pessoa específica acontecer somente uma vez e ela não retornar mais ao serviço. Em diversos momentos da experiência relatada neste artigo, os autores perceberam e sentiram esse aspecto, na medida em que, por estarem mais próximos da vivência de atendimento em psicoterapia, foi preciso maior tempo para se familiarizar com essa particularidade da modalidade do Plantão Psicológico.

Um dos aspectos mais importantes vivenciados durante o plantão psicológico foi a necessidade de se compreender a pontualidade do atendimento nessa modalidade. Na maior parte das vezes, haverá um único contato com o usuário, realidade que difere do formato da psicoterapia, este que foi discutido e estudado de forma ampla durante a graduação dos autores. Essa diferença se destaca ainda mais quando se percebe que não há tempo para aprofundar amplamente a vida do cliente, pois é necessário se atentar ao que é de emergente para esta pessoa naquele momento.

O conteúdo emergente pode ser uma briga familiar, uma dúvida de qual tema escolher para a monografia de final de curso, um relacionamento complicado, sentimentos e pensamentos de morte, automutilação, desesperança, entre outros. Essa imprevisibilidade relacionada ao encontro, sua unicidade e os temas que podem surgir durante o acolhimento, a preocupação de como estabelecer um vínculo inicial que permita a condução de um atendimento de forma coerente, foram preocupações que fizeram parte do dia a dia dos autores e que são citadas também por [Rosenthal](#) (2012).

Como os autores tiveram experiência de estágio curricular em clínica durante a graduação, lidar com essa característica desta intervenção psicológica foi, inicialmente, desafiador, na medida em que estavam acostumados com a forma de funcionamento da psicoterapia. Os primeiros atendimentos no Plantão Psicológico foram permeados por muitas dúvidas, questionamentos, angústias, receios, mas também por curiosidade, desejo de aprender e, acima de tudo, de oferecer acolhimento para aqueles que buscam o serviço.

Outra questão passível de reflexão nesta experiência refere-se à implantação do Plantão Psicológico em instituições. No caso da experiência aqui relatada, esta modalidade de atendimento psicológico foi e é ofertada em uma clínica-escola, isto é, em um ambiente clínico. Essa realidade corrobora o fato de que, comumente, o Plantão Psicológico está associado à implantação em clínicas-escolas. No entanto, essa intervenção também pode existir em outros contextos/setores, tais como em Centro de Referência de Assistência Social, Centro de Atenção Psicossocial, ambientes escolares, Unidades Básicas de Saúde ([Félix, Gimbo & Viana, 2020](#)).

Em outras palavras, é necessário destacar a possibilidade do uso do plantão para além do serviço-escola, inserindo-o nos diversos espaços de atuação do profissional de Psicologia, conforme demandas e adaptações necessárias aos diferentes serviços e objetivos. Embora ainda seja necessário a ampliação do número de estudos voltados para a aplicação do plantão psicológico em diferentes contextos de atuação, é importante considerar as experiências e práticas já existentes que buscam valorizar a relevância do plantão psicológico como uma ferramenta eficaz para seus beneficiários.

Nesse sentido, pode-se observar o uso dessa estratégia em variados contextos de inserção profissional. Essa modalidade está presente nos hospitais, atuando, por exemplo, no atendimento de funcionários de um hospital geral, bem como seus familiares, com o objetivo de ajudar essas pessoas a readquirir sua autonomia e crescimento psicológico diante do mundo e de si ([Perches & Cury, 2013](#)).

Em Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), uma possibilidade do plantão é fornecer escuta à comunidade ao redor do serviço que vivencia questões como dificuldades nos relacionamentos familiares, uso de álcool e outras substâncias psicoativas e gravidez precoce ([Mota & Goto, 2009](#)).

No contexto jurídico, o profissional de Psicologia pode utilizar o plantão como uma estratégia de acolhimento às pessoas que estão vivenciando sentimentos, dúvidas e sofrimentos gerados ao longo de processos que envolvem, por exemplo, a guarda de filhos, separações de casais, divisão de bens e pensão alimentícia, situações essas que podem gerar conflitos entre as partes envolvidas ([Mozena & Cury, 2010](#)).

Já na Atenção Primária à Saúde, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), essa estratégia, segundo [Amorim, Andrade e Branco \(2015\)](#), se mostra como uma possibilidade de incentivar a clínica ampliada. Para esses autores, o plantão na atenção primária é bem-vindo, pois realiza acolhimento, garante acesso a ações de saúde mental para a comunidade, focaliza a prevenção e valoriza o trabalho em conjunto com outros profissionais, atendendo aos princípios e diretrizes do SUS e desse nível de atenção.

A partir dessas vivências, compreende-se a importância desse tipo de intervenção ao serem fornecidas

práticas mais resolutivas aos públicos atendidos e acompanhados nos diferentes espaços de trabalho, seja na escola, no hospital, em serviços de assistência social ou até mesmo no âmbito jurídico. Assim como [Rosenthal](#) (2012) pontua, o plantão é uma forma de valorizar ações preventivas em saúde mental ao ampliar o alcance deste tipo de serviço, se distanciando da lógica curativista que a Psicologia sempre privilegiou em suas práticas, sobretudo na psicoterapia, agindo apenas quando o problema já está instalado e precisa de uma solução.

A ansiedade foi um dos sentimentos mais presentes na atuação dentro da experiência de plantão psicológico aqui relatada, fazendo os plantonistas pensarem em diversas soluções para os problemas escutados nos acolhimentos, buscando uma forma mais imediata de ajudar as pessoas. Foi necessário, portanto, um exercício constante de entender a proposta do plantão e de que não se está ali para fornecer resoluções para os dilemas dos clientes, e sim ajudá-los a criarem suas próprias estratégias e mecanismos a partir de seus próprios recursos que necessitam ser mobilizados.

Na perspectiva dos autores do presente artigo, o sentimento de ansiedade também surgiu a partir da realidade de serem recém-formados, com pouca experiência prática para a construção de um raciocínio clínico mais consistente e a falta de uma segurança pessoal e profissional durante a condução dos atendimentos. Foi preciso, ao longo do curso de aprimoramento, compreender que estavam em um processo de aprendizagem onde as dificuldades faziam parte dessa dinâmica.

Ao atuar em plantão psicológico, é possível perceber que este é uma oportunidade de observar as pessoas construindo sentidos sobre as próprias experiências. É buscar entender que elas podem, com suporte, resolver seus dilemas, encontrando respostas para suas vidas e sobre aspectos que nem percebiam ou reconheciam claramente antes de poderem falar sobre si mesmas durante o acolhimento.

O plantão é uma possibilidade, um lugar de escuta e de expressão, um momento e lugar diferentes para pessoas que precisam se sentir acolhidas e cientes de que podem dizer o que geralmente não abordam com mais ninguém. Acolher é levar em conta, portanto, os mais variados aspectos da vida de alguém, passando pelas dimensões física e espiritual do ser

humano, pois assim considera-se a totalidade que este é e pela qual ele se organiza subjetivamente ([Chaves & Henriques, 2008](#)).

O papel primordial dos plantonistas, portanto, é estar disponível naquele momento, e sempre que for necessário, para uma escuta ativa. Escutar pode parecer uma atitude passiva, que não possui movimento, ação, mas, para realizá-la, há uma mobilização e um esforço envolvido. Sobre isso, [Chaves e Henriques \(2008\)](#) descrevem que a tarefa de escutar implica estar atento, presente no momento de escuta, deixando pensamentos e aspectos pessoais do profissional suspensos, com o objetivo de oferecer um espaço onde o cliente se sinta confortável e mais próximo do plantonista, estabelecendo uma relação de confiança importante para o processo terapêutico. Dessa forma, escutar é um ato que fornece os subsídios para a mudança daquele que é escutado, este que passará a ser mais ativo diante de suas dificuldades a partir do momento que perceber os seus problemas de uma forma diferente da atual.

É válido ressaltar que não é por utilizar a psicoterapia como estratégia interventiva que o profissional de Psicologia irá, necessariamente, produzir soluções para os problemas dos clientes, assim como isso não ocorre no plantão psicológico. Os autores puderam perceber que o trabalho do psicoterapeuta ou do plantonista é construir, em conjunto com o cliente, maneiras pelas quais este poderá criar seus próprios caminhos. A diferença incide na emergência do acolhimento que um plantão está estruturado para atender, sobretudo para a compreensão do que está acontecendo naquele momento na vida do sujeito ([Félix, Gimbo & Viana, 2020](#)) e o que pode ser trabalhado neste encontro que, possivelmente, será o único. Há um início, um meio e um fim dentro de um atendimento.

É importante destacar que os casos atendidos no plantão variavam na intensidade do sofrimento vivenciado pelos clientes e nos problemas que estes estavam enfrentando naquele momento em sua vida. Havia pessoas que apresentavam questões envolvendo familiares ou demandas relacionadas a emoções, como raiva ou culpa intensas, e paixões não correspondidas. O plantão serviu para ajudar essas pessoas a perceberem como elas entendiam as relações pessoais e o que elas esperavam das mesmas.

Outras pessoas não conseguiam desenvolver seus trabalhos acadêmicos de forma fluída, sem muitos entraves, e puderam compreender, no atendimento, que isso estava atrelado a outras questões em suas vidas em momentos anteriores. Outros usuários, apesar de reconhecerem que contribuem para as próprias situações em que se encontram, não conseguiam sair delas, pois temiam as mudanças e as possíveis decepções que encontrariam em seus caminhos.

Algumas pessoas possuíam demandas de autocohecimento e de identidade. Os acolhimentos nesses casos buscavam mostrar para os clientes como eles se colocavam no mundo e como o percebiam, como uma maneira de fazer-lhes pensar a respeito das próprias atitudes e favorecer reflexões sobre si mesmos.

Os autores da experiência aqui relatada pontuam que esse espaço é de extrema relevância para as pessoas que buscaram o serviço, pois o mesmo permitia um tempo para que elas pensassem sobre questões de forma mais focada, sem se sentirem invalidadas por julgamentos alheios e interrompidas pela própria dinâmica do dia a dia. Foi levado em consideração que as pessoas são atravessadas por diversas necessidades, como, por exemplo, trabalhar, gerenciar as tarefas de organização de suas casas, ofertar cuidado e atenção para os membros da família e outros relacionamentos que possuam, dentre outras demandas pessoais que precisam ser resolvidas cotidianamente e que diminuem o tempo para se concentrar nos problemas de ordem subjetiva. Para os autores do presente artigo, o plantão psicológico é uma possibilidade de trabalhar conteúdos que não encontram espaço, tempo ou oportunidade de serem elaborados, mesmo de forma não aprofundada.

Outros indivíduos, por outro lado, aparentemente possuíam uma estrutura psicótica, o que dificulta a realização de um trabalho terapêutico a partir da experiência e conhecimento limitados dos autores e dos outros plantonistas do serviço. Nesses casos, o plantão psicológico do serviço onde os autores atuavam não tinha condições de ofertar um cuidado para essas pessoas que necessitavam de uma escuta mais especializada e um acompanhamento com profissionais preparados para essas demandas. O acolhimento ocorria e sempre estava disponível, mas era relevante saber os limites dessa prática e, sobretudo, dos profissionais que oferecem seu serviço neste espaço.

Alguns casos eram mais delicados e necessitavam de uma discussão mais longa durante a supervisão realizada entre os plantonistas do curso e a professora supervisora do plantão psicológico. A supervisão, além do estudo teórico, era um espaço importante que fornecia os elementos necessários para adotar a melhor ação possível em cada caso, sobretudo os mais complexos. A partir desse momento, era possível pensar em encaminhamentos quando necessário ou na urgência para psicoterapia no próprio serviço quando essa intervenção era entendida como importante de ser realizada e caso o cliente a desejasse.

Além disso, os momentos de supervisão possibilitaram o compartilhamento de dúvidas e comentários entre os extensionistas, que levavam a reflexões e aprendizados sobre a prática no plantão psicológico. É válido pontuar que a supervisão se constituiu enquanto espaço seguro para a ocorrência desse compartilhamento, sendo que todos os psicólogos extensionistas presentes nesse momento se comprometeram a resguardar o sigilo profissional que cabe aos psicólogos; dessa forma, havia o compartilhamento de informações estritamente necessárias somente para o entendimento de alguma dúvida específica, preservando-se a identidade das pessoas atendidas.

[Sei](#) e Paiva (2011) e [Barreto](#) e Barletta (2010) abordam a importância da supervisão para a formação profissional de estudantes de Psicologia. No entanto, pontos explorados nesses trabalhos sobre supervisão podem ser analisados também na perspectiva de profissionais já formados. Em primeiro momento, evidencia-se a relevância da supervisão enquanto espaço para aprendizado, na medida em que esse processo permite compartilhamento de conhecimentos teóricos diversos e articulação com a prática. Além disso, a supervisão pode favorecer a construção da identidade desse profissional através do incentivo ao pensamento considerado autônomo ([Sei & Paiva, 2011](#)), fortalecimento da postura do ponto de vista ético e desenvolvimento de raciocínio clínico ([Barreto & Barletta, 2010](#)).

A supervisão se coloca como um processo no qual os participantes devem estar disponíveis para pensarem de forma conjunta e participativa, contribuindo para aprofundamento de conhecimento e sugestões apropriadas sobre atuação ([Sei & Paiva, 2011](#)). Durante a experiência dos autores deste artigo, foi possível perceber exatamente a importância da supervisão,

especialmente em relação a casos mais complexos que geravam dúvidas sobre como agir ou possíveis angústias sentidas durante o curso. Além disso, também vale evidenciar que todos os extensionistas presentes nestes encontros se mostravam abertos para os aprendizados que tais momentos formativos proporcionavam. Sendo assim, estes foram essenciais para o amadurecimento profissional, possibilitando maior sensação de segurança nos atendimentos realizados.

Estar em plantão psicológico foi uma maneira de ampliar as capacidades profissionais e técnicas como psicóloga/o. Por se diferenciar da psicoterapia, essa modalidade de intervenção deu a possibilidade de pensar a atuação dos autores em outros cenários de trabalho e áreas da Psicologia, para além da clínica. Um elemento que justifica esse posicionamento é o fato de o plantão psicológico poder assumir um caráter preventivo e voltado para a promoção da saúde dos indivíduos que buscam esse serviço.

É preventivo, pois, conforme [Rocha](#) (2011), este contribui para a reorganização do sujeito diante do mundo, ampliando a compreensão sobre os problemas existentes, podendo, ainda, esclarecer um projeto de cuidado que estabelece mudanças de atitudes, decisões, comportamentos e percepções que auxiliarão o sujeito naquele momento. Dessa forma, é possível assumir, a partir de uma formação como essa, uma postura mais contextualizada e voltada para as reais necessidades dos sujeitos, ao invés de focar no diagnóstico de transtornos mentais, por exemplo.

Sobre essa experiência, é necessário destacar os desafios existentes relacionados ao curso de aperfeiçoamento. O curso objetiva desenvolver as competências dos profissionais voltadas para a psicoterapia e o plantão psicológico ao mesmo tempo. Dessa forma, as duas práticas são realizadas de forma concomitante dentro desta formação, o que, inicialmente, produziu certa confusão e dificuldade por parte dos autores para diferenciar as duas modalidades, sobretudo durante os atendimentos. Um aspecto que contribuiu positivamente nesse processo, como já citado, foram as supervisões para as duas intervenções.

As supervisões foram de extrema importância, pois aliadas ao estudo teórico, compartilhamentos de experiências e casos, foi possível tomar consciência de

como atuar de forma mais coerente em cada modalidade de atendimento. Sobre isso, [Rosenthal](#) (2012) destaca que um dos fatores que influenciam na compreensão inicial dos plantonistas em relação ao plantão psicológico é a dificuldade de perceber como uma intervenção de caráter breve pode ser suficiente para as pessoas que procuram algum tipo de ajuda psicológica, entendendo que a capacidade de um serviço de produzir mudanças não está na sua duração, mas na forma em que é aplicada e para quem ela será benéfica.

Outra dificuldade foi o tempo de interrupção das atividades no serviço-escola devido ao período de recesso da universidade onde o curso ocorre. Esse tempo sem a realização do plantão afasta os profissionais da clientela que necessita de cuidados em saúde mental, pois é um público que apresenta um nível considerável de sofrimento de forma geral a partir do que é observado e acompanhado na instituição.

Dessa forma, esse período sem atuar, embora necessário por conta do funcionamento da universidade, prejudica tanto a comunidade como a formação dos plantonistas. [Rosenthal](#) (2012) também pontua sobre como essa interrupção, por causa dos fins de semestres, impacta a formação e preparação de plantonistas, fazendo com que estes, por exemplo, continuem a formação no semestre seguinte a fim de compensar o tempo sem atividades.

Considerações finais

O Plantão Psicológico no Brasil se originou no final da década de 1960, na Universidade de São Paulo e possuía o objetivo original de tentar manejar as listas de espera dessa universidade. Gradualmente, essa modalidade de intervenção evoluiu e começou a se apresentar como uma forma de atendimento com especificidades que iam além desse objetivo primeiro. Posteriormente, essa estratégia foi implantada no Instituto Sedes Sapientiae, onde passou a instruir diversos profissionais da área.

Dentre as características principais do Plantão Psicológico, pode-se destacar o acolhimento de questões pontuais, de caráter emergencial; possibilidade

de encontro único com o sujeito que buscou auxílio; diversidade de demandas; e não delimitação de duração do tempo de atendimento. O Plantão Psicológico constitui-se enquanto uma intervenção de acolhimento e escuta diante daquela pessoa que buscou auxílio.

Os autores decidiram elaborar um relato da experiência vivenciada por eles entre setembro e dezembro de 2023 na atuação em Plantão Psicológico, em um serviço-escola de uma universidade estadual da região nordeste, na medida em que esta experiência proporcionou um enriquecimento profissional significativo para os autores, sobretudo pelo fato de não terem tido contato com essa modalidade de atendimento durante o período da graduação.

Os 19 atendimentos realizados no Plantão Psicológico variaram em demandas, queixas, duração de atendimento, histórias, desfechos, entre outros aspectos, e fizeram com que os autores se deparassem com a particularidade desta modalidade, o que, de certa forma, corroborou com os textos citados no que se refere, especialmente, à diferença entre psicoterapia e plantão psicológico. Também é necessário pontuar que os momentos de supervisão foram essenciais nessa experiência, pois permitiu a consolidação de conhecimentos, o compartilhamento de dúvidas, de experiências e de angústias.

Essa modalidade de intervenção ofertou a possibilidade de se pensar numa atuação não tradicional, fornecendo uma prática que não se pautou no modelo curativista, modelo de atenção bastante marcante na clínica psicológica. O plantão é uma ferramenta de extrema importância para ampliar a atenção e cuidado à saúde mental da comunidade que necessita de apoio e escuta psicológica, mas tem dificuldade de acesso ou receio devido aos estigmas relacionados ao trabalho do/a psicólogo/a e da presença dos transtornos mentais na sociedade.

É necessário que mais pesquisas voltadas para o plantão psicológico sejam realizadas em diversas abordagens psicológicas, sobretudo fora dos serviços-escola, abrangendo hospitais e outros serviços de saúde, espaços jurídicos e de proteção social, escolas, empresas e outros locais que demandem escuta psicológica de forma urgente e efetiva.

Este texto se propõe a ser um compartilhamento de experiência de profissionais recém-formados em Psicologia que buscavam ampliar seus conhecimentos e habilidades de forma a contribuir positivamente com a ciência, a profissão e a sociedade. Este trabalho, portanto, não pretendeu esgotar as vivências em plantão psicológico, mas divulgar essas vivências com o intuito de estimular ainda mais o conhecimento sobre essa prática e favorecer a implantação desse tipo de serviço para outras localidades e demandas existentes.

Contribuições dos autores

Os autores declararam ter feito contribuições substanciais ao trabalho em termos da concepção ou desenho da pesquisa; da aquisição, análise ou interpretação de dados para o trabalho; e da redação ou revisão crítica de conteúdo intelectual relevante. Todos os autores aprovaram a versão final a ser publicada e concordaram em assumir a responsabilidade pública por todos os aspectos do estudo.

Conflitos de interesses

Nenhum conflito financeiro, legal ou político envolvendo terceiros (governo, empresas e fundações privadas, etc.) foi declarado para nenhum aspecto do trabalho submetido (incluindo, mas não se limitando a subvenções e financiamentos, participação em conselho consultivo, desenho de estudo, preparação de manuscrito, análise estatística, etc.).

Indexadores

A Revista Psicologia, Diversidade e Saúde é indexada no [DOAJ](#), [EBSCO](#) e [LILACS](#).



Referências

- Amorim, F. B. T., Andrade, A. B., & Branco, P. C. C. (2015). Plantão psicológico como estratégia de clínica ampliada na atenção básica em saúde. *Contextos Clínic*, 8(2), 141-152. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-34822015000200004&lng=pt&nrm=iso
- Barreto, M. C., & Barletta, J. B. (2010). A supervisão de estágio em psicologia clínica sob as óticas do supervisor e do supervisionando. *Cadernos de Graduação - Ciências Biológicas e da Saúde*, 12(12), 155-171. <https://www.researchgate.net/publication/301675000>
- Chaves, P. B., & Henriques, W. M. (2008). PLANTÃO PSICOLÓGICO: De frente com o inesperado. *Psicol. Argum.*, 26(53), 151-157. <https://periodicos.pucpr.br/psicologiaargumento/article/view/19831/19133>
- Daher, A. C. B., Ortolan, M. L. M., Sei, M. B., & Victrio, K. C. (2018). Plantão psicológico a partir de uma escuta psicanalítica. *Semina: Ciências Sociais E Humanas*, 38(2), 147-158. <https://doi.org/10.5433/1679-0383.2017v38n2p147>
- Doescher, A. M. L., & Henriques, W. M. (2012). Plantão psicológico: um encontro com o outro na urgência. *Psicol. Estudo.*, Maringá, 17(4), 717-723. <https://www.scielo.br/j/pe/a/jNLH8jRLEF5Z5kx6KSGmDwK/>
- Félix, F. J., Gimbo, L. M. P., & Viana, J. S. L. V. (2020). Aconselhamento e a prática do plantão psicológico: competências e formação dos terapeutas. *Revista Interdisciplinar Encontro das Ciências*, 3(1), 1103-1121. <https://riec.univs.edu.br/index.php/riec/article/view/27>
- Lima, F. L. A., Carvalho, A. R. R. F., & Pires, G. M. (2020). Plantão psicológico como estratégia de clínica ampliada: uma revisão integrativa. *Revista Saúde e Ciência Online*, 9(1), 152-169. <https://rsc.revistas.ufcg.edu.br/index.php/rsc/article/view/386>
- Medeiros, A. G. A. P., Vieira, O. A. G., Beraldo, E. M. M., Santos, F. L. C., Silveira, E. G., Lima Filho, L. E., & Santana, S. M. S. (2021). Plantão psicológico cognitivo-comportamental na pandemia da CoViD-19. *Revista Brasileira de Terapias Cognitivas*, 17(1), 58-65. <https://dx.doi.org/10.5935/1808-5687.20210008>
- Mota, S. T., & Goto, T. A. (2009). Plantão psicológico no CRAS em Poços de Caldas. *Fractal: Revista De Psicologia*, 21(3), 521-529. <https://doi.org/10.1590/S1984-02922009000300007>
- Mozena, H., & Cury, V. E. (2010). Plantão psicológico em um serviço de assistência judiciária. *Memorandum: Memória E História Em Psicologia*, 19, 65-78. <https://periodicos.ufmg.br/index.php/memorandum/article/view/6574>
- Mussi, R. F. F., Flores, F. F., & Almeida, C. B. (2021). Pressupostos para a elaboração de relato de experiência como conhecimento científico. *Práxis Educacional*, 17(48), 60-77. <https://doi.org/10.22481/praxisedu.v17i48.9010>
- Perches, T. H. P., & Cury, V. E. (2013). Plantão psicológico em hospital e o processo de mudança psicológica. *Psicologia: Teoria E Pesquisa*, 29(3), 313-320. <https://doi.org/10.1590/S0102-37722013000300009>
- Rebouças, M. S. S., & Dutra, E. (2010). Plantão psicológico: uma prática clínica da contemporaneidade. *Rev. abordagem gestalt.*, 16(1), 19-28. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-68672010000100004&lng=pt&nrm=iso
- Resolução nº 510, de 07 de abril de 2016. (2016). Dispõe sobre as normas aplicáveis a pesquisas em Ciências Humanas e Sociais cujos procedimentos metodológicos envolvam a utilização de dados diretamente obtidos com os participantes ou de informações identificáveis ou que possam acarretar riscos maiores do que os existentes na vida cotidiana. <https://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2016/Reso510.pdf>
- Rocha, M. C. (2011). Plantão psicológico e triagem: aproximações e distanciamentos. *Rev. NUFEN*, 3(1), 119-134. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2175-25912011000100007&lng=pt&nrm=iso
- Rosenthal, R. W. (2012). O Plantão de Psicólogos no Instituto *Sedes Sapientiae*: uma proposta de atendimento aberto à comunidade. In: Mahfoud, M. (org.). *Plantão Psicológico: novos horizontes*. 2. ed. Companhia Ilimitada; pp. 31-44.
- Scorsolini-Comin, F. (2014). Aconselhamento psicológico e psicoterapia: aproximações e distanciamentos. *Contextos Clínic*, 7(1), 02-14. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-34822014000100002&lng=pt&nrm=iso
- Sei, M. B., & Paiva, M. L. S. C. (2011). Grupo de supervisão em psicologia e a função de holding do supervisor. *Psicologia: Ensino & Formação*, 2(1), 9-19. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/pef/v2n1/02.pdf>
- Souza, B. N., & Souza, A. M. (2011). Plantão psicológico no Brasil (1997-2009): saberes e práticas compartilhados. *Estudos de Psicologia*, 28(2), 241-249. <https://www.scielo.br/j/estpsi/a/H8r4Wp9nySM3k7N4H9Gs6Qj/?format=pdf&lang=pt>