

## UM ENCONTRO COM O INESPERADO NO PLANTÃO PSICOLÓGICO: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA

### AN ENCOUNTER WITH THE UNEXPECTED IN THE PSYCHOLOGICAL DUTY: A SYSTEMATIC REVIEW

Cristiele Feitosa Silva<sup>1</sup>, Sandra Oliveira Mendes Silva<sup>2</sup>, Renata Silva Rosa Tomaz<sup>3</sup>, Máriam Hanna Daccache<sup>3</sup>, Tatiana Valéria Emídio Moreira<sup>3</sup>, Jéssica Batista Araújo<sup>3</sup>, Luciano Da Ressurreição Santos<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Graduanda no Curso de Bacharelado em Psicologia do Centro Universitário de Anápolis UniEvangélica, Anápolis, Goiás, Brasil.

<sup>2</sup>Graduanda no Curso de Bacharelado em Psicologia do Centro Universitário de Anápolis UniEvangélica. Graduada em Pedagogia pela Faculdade Bernardo Sayão, Anápolis, Goiás, Brasil.

<sup>3</sup>Professora/Orientadora do curso de Psicologia da UniEvangélica. Mestra em Psicologia Clínica e da Saúde pela PUC – Goiás.

**Resumo:** O Plantão Psicológico é um campo da psicologia que existe há alguns anos, porém ainda é pouco explorado como pronto atendimento breve, em diversas instituições onde atua a Psicologia. Este artigo tem por objetivo compreender a função do Plantão Psicológico, sua relevância para a Psicologia e a atuação do Psicólogo neste campo, ressaltando esta modalidade que vem respondendo às problemáticas contemporâneas, conectando as áreas clínicas, da saúde e sociais. A metodologia utilizada foi uma revisão sistemática através de informações bibliográficas, exploração da literatura e a fundamentação teórica, com artigos selecionados através do banco de dados: portal CAPES (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior), BVS (Biblioteca Virtual em Saúde), Scielo (Scientific Electronic Library Online) e PEPSIC (Periódicos Eletrônicos em Psicologia), teve como resultado o entendimento de que o Plantão Psicológico nas diversas instituições é uma intervenção psicológica que acolhe o indivíduo, no exato momento de sua crise fornecendo um atendimento de imediato

**Palavras-chaves:** aconselhamento psicológico, emergência, plantão psicológico

**Abstract:** The Psychological service is a field of psychology that has existed for some years, however it is still little explored as a short-term emergency care in several institutions where Psychology operates. This article aims to understand the role of the Psychological, its relevance to Psychology and the role of the Psychologist in this field, highlighting this modality that has been responding to contemporary problems, connecting the clinical, health and social areas. The methodology used was a systematic review through bibliographic information, exploration of the literature and the theoretical foundation, with articles selected through the database: CAPES portal (Coordination for the Improvement of Higher Education Personnel), VHL (Virtual Health Library), Scielo (Scientific Electronic Library Online) and Electronic Journals in Psychology (PEPSIC), resulted in the understanding that the Psychological Duty at the various institutions is a psychological intervention that welcomes the individual, at the exact moment of their crisis providing immediate assistance.

**Keywords:** psychological duty, psychological counseling, emergency, extended clinic

## INTRODUÇÃO

A escolha do tema Plantão Psicológico, justificou-se pela atuação acadêmica proporcionada pelos Estágios Supervisionados I, exigido na grade curricular e pela carência em subsídios teóricos em relação ao plantão psicológico durante a graduação de psicologia. Diversas pesquisas demonstraram a relevância desta intervenção psicológica pouco introduzida na atuação do Psicólogo na prática clínica, na saúde e no contexto psicossocial. De acordo com De Souza e De Souza (2011), o plantão psicológico surge em 1969, todavia no Brasil ainda é um tema recente, caracterizado com pouco referencial teórico e pesquisas com revisão sistemática.

Por isso, este trabalho tem como objetivo compreender a função do plantão psicológico bem como sua relevância para a psicologia, assim delimita-se em abordar os aspectos pertinentes à área do plantão psicológico e à atuação do Psicólogo, com a finalidade de acolher e escutar a demanda do cliente em momentos de

crise, auxiliando na organização do pensamento (Mahfoud, 1999b).

O plantão psicológico permite o atendimento emergencial como também amplia o atendimento.

“... a própria O.M.S. alerta para a necessidade de integrar a saúde mental, nos hospitais gerais e criar serviços comunitários de promoção de saúde mental”. Sendo o plantão psicológico uma das estratégias possíveis para atendimento comunitário ao maior número de pessoas (Who, 2003, citado por Gomes, 2012, p. 21).

Para poder entender o significado de Plantão, Mahfoud (1987) explica que:

A expressão Plantão está associada a um certo tipo de Serviço, exercido por profissionais que se mantêm à disposição de quaisquer pessoas que deles necessitem em períodos de tempo previamente determinados e ininterruptos. Do ponto de vista da instituição, o atendimento de plantão pede uma sistematicidade do serviço

oferecido. Do profissional, este sistema pede uma disponibilidade para se defrontar com o não planejado e com a possibilidade (nem um pouco remota) de que o encontro com o cliente seja único. E, ainda, da perspectiva do cliente significa um ponto de referência, para algum momento de necessidade. (p. 75).

Desta forma, o plantão psicológico (PP) de acordo com Mahfoud (1987) é uma intervenção psicológica que está disponível para acolher a pessoa no momento de dificuldade no qual está passando, tendo como objetivo dar suporte nas delimitações do exato momento da crise e permitir que esta pessoa se reorganize, encontre alternativas, busque novas iniciativas.

Assim, Schmidt, (2004, citado por Vieira, 2009, p. 6), explica a importância do acolher e do responder no plantão psicológico. Para o autor, acolher assinala uma especial atenção para a subjetividade do indivíduo no instante que busca ajuda, como encara sua demanda e a vive. Responder vincula-se a clarificação da exigência e a probabilidade de desenvolvimento diante do que está se passando, permitindo ao profissional dar continuidade após este contato.

Primordialmente, o plantão psicológico tem origem nos anos 60, constituído por Rachel Lea Rosenberg, docente do Serviço de Aconselhamento de Psicologia do Instituto de Psicologia da USP, e foi criado para oferecer à comunidade um novo tipo de serviço pronto atendimento imediato, baseado em experiências no modelo norte americano “*walk in clinics*”. Já na década de 1970, foi criado o Centro de Desenvolvimento da Pessoa (CDP – grupo de psicologia Humanista baseado na abordagem centrada na pessoa), no qual Rachel era coordenadora e acreditava que o serviço prestado através do plantão psicológico - voltado para uma escuta atenciosa, empática e imediata centrada no cliente - tinha um efeito transformador diante das dificuldades no qual a pessoa se encontrava (Mahfoud, 1999a, p. 15).

Este modelo de atendimento surge no momento em que a população brasileira se encontrava em dificuldades em relação aos aspectos econômico, social, político e cultural, com uma grande demanda de sofrimento e sem possibilidades de recursos para serem atendidos em consultórios particulares (Ballalai, Foloni, Furigo, Ormrod, Sampedro, & Zanelato, 2008).

Sendo assim, o Plantão Psicológico sofreu influência do modelo de Aconselhamento Psicológico proposto por Carl Rogers (1987) que através de várias experiências questionou e propôs mudanças, tornando o cliente seu foco principal, propondo alternativas de ajuda diante da demanda apresentada (Dutra & Rebouças, 2010). Ou seja, compreende-se ainda como um espaço criado para o acolhimento e a escuta no momento em que o cliente necessita de ajuda, aberto para prestar um serviço onde o profissional esteja disponível para lidar com o inesperado (Schmidt, 1999).

Neste sentido, Tassinari (2003) através de pesquisas e estudos, faz menção à necessidade urgente ou emergente da queixa do cliente no atendimento do plantão psicológico, ser vista por uma visão socialmente contextualizada vinculada à saúde. Como a saúde pode ser considerada um meio de bem-estar físico, mental, social, espiritual, ecológico, e não como ausência de doenças, é de suma importância para o funcionamento do plantão psicológico que o Psicólogo saiba conceituar e diferenciar casos que se enquadrem em urgência ou emergência, tendo como finalidade realizar um encaminhamento adequado.

Pesquisando sobre definições de urgência e emergência, Giglio-Jacquemot (2005) traz definições biomédicas tentando ajudar entender a diferença entre essas duas expressões que são mal interpretadas no contexto da saúde, mas que trazem auxílio no entendimento quanto à prioridade no atendimento. O que diferencia estes conceitos está relacionado ao risco de vida. O risco de vida iminente se caracteriza como um estado de emergência, já um risco de vida em um futuro próximo, porém ainda não imediato se define como urgente.

Ainda neste entendimento sobre urgência e emergência, a psicoterapia de emergência tem indicação para pessoas que chegam em situação de dor emocional intensa, em circunstâncias graves, colocando em risco sua vida ou de outras pessoas. O atendimento de emergência leva o indivíduo a enxergar suas necessidades e limitações, perceber em que contexto está em sua história pessoal, e conduzir a uma reflexão do que é possível acontecer ali naquele momento, não deixando que seja apenas um diagnóstico, mas um entendimento de enfrentamento da sua realidade. Sendo assim, a estratégia psicoterápica rápida pode ser positiva a ponto de evitar uma evolução de doenças mentais (Sterian, 2001).

Além disso, o serviço prestado pelo plantão é responsável por acolher uma parte das pessoas que não encontram atendimento no momento de sua urgência, pelos órgãos públicos de saúde que priorizam os casos “mais graves”; é responsável ainda em fornecer um atendimento imediato, no qual se dá enfoque a demanda do presente, no “aqui e agora”, dando a possibilidade desta pessoa ter uma visão mais aberta de sua problemática, ajudando na busca da compreensão e solução explicada por Mahfoud (1987).

À medida que o plantão psicológico, se tornou uma atuação cada vez mais utilizada, fez-se necessário observar e relatar a atuação do Psicólogo que no exercício de sua profissão deve ter uma conduta voltada para ética, responsabilidade e disponibilidade em atender situações inesperadas emergenciais, se comprometendo a disponibilizar um espaço caracterizado por uma escuta terapêutica sem julgamento de valores e preconceitos, com atenção psicológica e um acolhimento da situação de sofrimento e dor eminente, devendo estar envolvido com o que está sendo verbalizado, tendo uma visão contextualizada com o social que o indivíduo se relaciona (Dutra & Rebouças, 2010).

O plantonista busca ajudar o indivíduo em sua emergência assegurando paciência, concentração para o que está sendo relatado, oferecer um ambiente acolhedor, esclarecer as informações acerca da situação, bem como a reflexão da dificuldade vivenciada (Dutra & Rebouças,

2010). Ainda sim precisa ter competências e habilidades que irão auxiliar no manejo com o cliente, ter interesse em ouvir a emergência relatada, utilizar uma comunicação verbal acessível que se adapte à compreensão do cliente, ser empático, respeitoso, ter uma escuta atenta, expressar comportamentos apropriados e acolhedores que promovam conforto ao cliente e aceitar sem pré-julgamentos a história de vida e a queixa exposta (Doescher & Henriques, 2012).

É primordial que durante o atendimento no plantão psicológico o Psicólogo desenvolva e empregue uma escuta qualificada, conceituada como uma ferramenta que potencializa a humanização e cuidado no serviço de psicologia, buscando ouvir a solicitação de ajuda independentemente da demanda apresentada, tendo uma postura habilitada no acolhimento, desempenhando uma escuta ampliada que atende a individualidade de cada ser humano, compreendendo, respeitando as causas que levaram a procurar por atendimento imediato, encaminhando-os para o melhor tratamento (De Oliveira, Feitosa, Moreira, Duarte & Duarte, 2017).

Jorge, De Albuquerque, Brêda e Maynard (2014), salienta que a escuta qualificada está voltada para um procedimento, que se relaciona com diversas maneiras e tipos de diálogos, possibilitando a construção do vínculo terapêutico e acolhimento as dificuldades. Permite identificar e entender o sofrimento psíquico através da fala do indivíduo, dando voz a sua dor bem como a valorização da experiência relatada, pontuando e escutando as principais necessidades nos diferentes contextos sociais que o mesmo se encontra inserido. Por vezes, é uma ferramenta que facilita, transforma e desenvolve a autonomia do cliente diante do seu problema, conseguindo atender o mesmo de maneira integral.

Alves (2016), frisa que para se obter eficiência no discurso de atendimentos psicológicos como o plantão, o Psicólogo deve-se apoiar em desenvolver e aprimorar três competências: primeira, a teórica: busca por novos conhecimentos científicos da psicologia e os parâmetros necessários para o desempenho da função de Psicólogo; segunda: a competência interpessoal apresentando

comportamentos apropriados para a formação do vínculo terapêutico podendo citar a empatia, compreensão, ética e respeito incondicional; e a terceira: colocar em prática o conhecimento técnico (técnicas interventivas, testes psicológicos, entrevistas, avaliações psicológicas). Por fim, o terapeuta necessita ter em mente que sua atuação não é um processo estático e acabado, precisa ser sempre aprimorado e pautado no autoconhecimento.

Na área do plantão psicológico, o Psicólogo pauta-se em auxiliar o indivíduo a ter uma visão diversificada em relação às suas crenças nucleares de si mesmo e do mundo, clarificar os pensamentos diante da situação, ajudando o mesmo a compreender o que pode estar acontecendo e que fatores estão reforçando seus comportamentos, por fim orientar possibilidades e proporcionar recursos psíquicos para enfrentamento de seu sofrimento (Dutra & Rebouças, 2010).

A prática do plantão, por ser uma intervenção psicológica recente no Brasil, que visa atender o ser humano em suas urgências e emergências, necessita ser desenvolvida com flexibilidade e sua área de atuação não pode se limitar apenas a clínica tradicional, dessa maneira, pode ser estabelecida em: escolas, instituições jurídicas, esportivas, clínicas-escolas de psicologia, e em hospitais (De Souza & De Souza, 2011). Através da clínica escola, o plantão coloca à disposição da comunidade atendimento psicológico para crianças, adolescentes e adultos nos momentos de crises emocionais que se traduzem em desconforto. Tem como característica o atendimento breve, individual, com duração no máximo de uma hora, podendo ter retorno ou não, proporcionando auxílio rápido e eficiente da sua queixa (Vieira, 2009). Na área da saúde, propõe ao Psicólogo que aja na promoção, prevenção e intervenção da saúde mental evitando que a demanda emergencial se intensifique e diminua a probabilidade de desenvolver transtornos mentais (Amorim, Branco & De Andrade, 2015).

Conforme sua formação, capacitação profissional e escolhas pessoais, o Psicólogo ao realizar seu trabalho no plantão, possui autonomia em adotar alguma linha teórica

da psicologia. Scorsolini-Comin (2015) salienta que, além da psicologia humanista, a psicologia positiva, a psicanálise e a cognitivo-comportamental, são algumas abordagens que podem ser utilizadas para orientar a atuação e intervenção psicológica dos plantonistas.

De Souza e De Souza (2011), ao realizar uma pesquisa de cunho bibliográfica e sistemática constatou através de portais eletrônicos como: Lilacs, Adolec, Scielo, Banco de Teses Brasileiras Capes, dentre outros, num total de trinta e oito produções científicas referentes ao plantão psicológico. Constituindo-se quantitativamente 92,11 % trabalhos de pesquisas; 2,63 % relatos de experiências; 2,63% relatos de implantação do plantão psicológico e 2,63% projetos de extensão. Desses trinta e oito trabalhos: 11 são artigos científicos; 19 são dissertações e 8 são teses. Os resultados dessa eminente pesquisa apresentam evidências que são poucas revisões sistemáticas voltadas para o plantão psicológico, com práticas descritas por profissionais de psicologia, conseqüentemente, é um tema que precisa ser mais estudado, compreendido na atuação psicológica.

Na área social, o tema mostrou-se relevante em três esferas: sociedade, cliente e Psicólogo. Na sociedade, informar sobre o Plantão Psicológico e seus benefícios; para o cliente, oferecer uma ferramenta concisa, diante de situações conflituosas impedindo de pontuar e pensar nas possibilidades para resolução, sendo um local de fala e escuta terapêutica; para o Psicólogo, o plantão psicológico retrata uma intervenção psicológica breve e focal, sendo uma possibilidade de atuação diante de casos urgentes e emergentes que necessitam de um olhar imediato.

A pesquisa realizada favoreceu pontos positivos para o meio acadêmico pessoal e profissional, que beneficiou a matriz curricular no aprimoramento e aprofundamento do assunto, ofereceu suporte na aplicação desta modalidade de intervenção psicológica na atuação de atividades profissionais nesta área, mostrando o plantão psicológico como um instrumento de grande relevância a ser utilizado em situações emergentes como as vivenciadas atualmente devido a pandemia do Novo Coronavírus

(COVID-19), cujo o isolamento social influenciou a vida psíquica dos indivíduos.

Devido a essa realidade vivenciada pelas estagiárias fomentou o estudo dos conceitos do plantão psicológico, com a finalidade de destacar seu histórico, bem como descrever a função e a atuação do psicólogo nesta modalidade de atendimento psicológico, que possui o intuito de favorecer a resolução de breves demandas, procurando nesta pesquisa enfatizar sua importância para a psicologia.

## **MÉTODO**

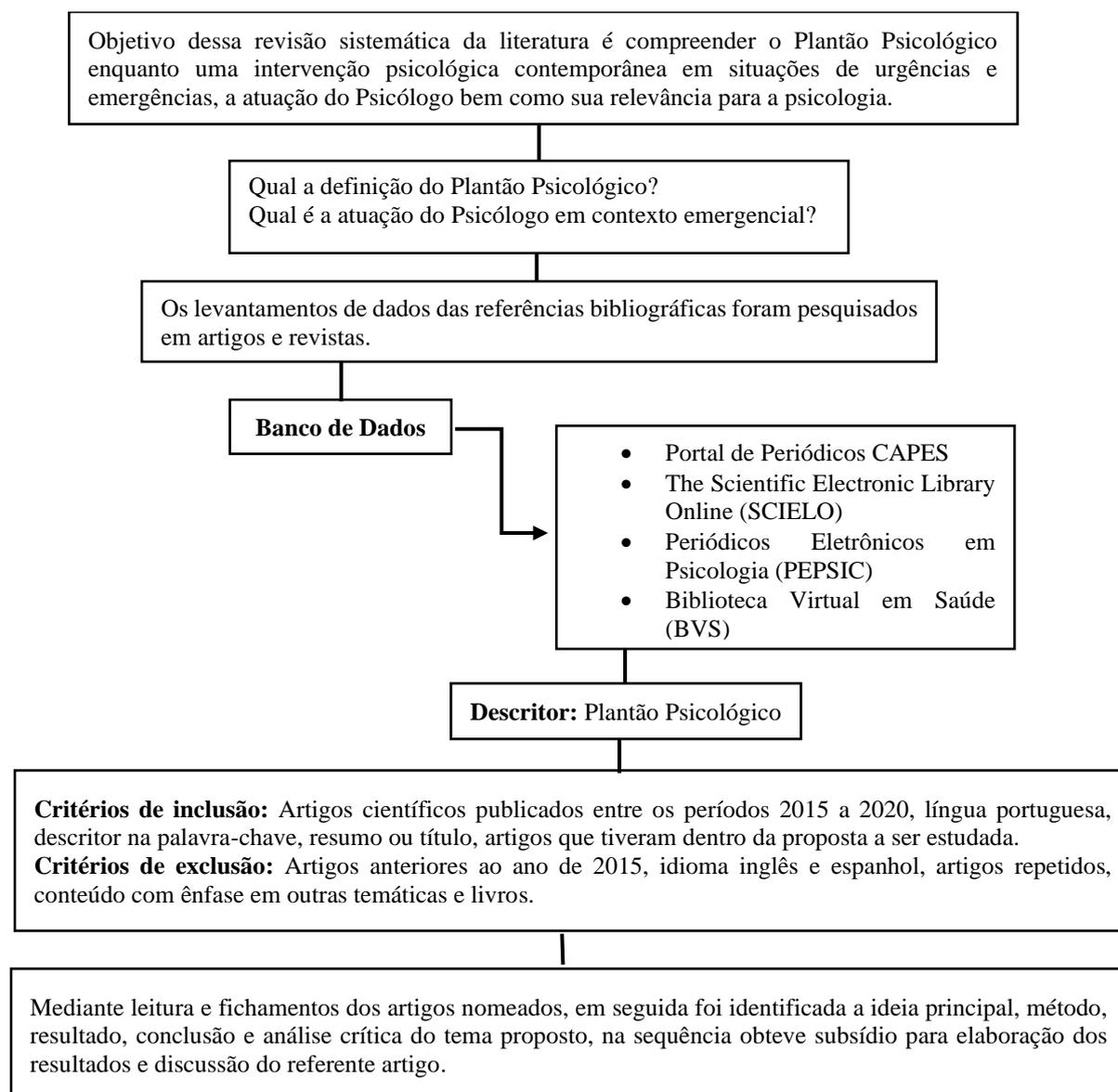
Este trabalho tem como método de estudo a revisão sistemática, que emprega como fonte de informações bibliográficas a exploração da literatura, a fundamentação teórica do objetivo e do tema da pesquisa. É uma pesquisa de procedimentos explícitos, claros e sistematizados, que agrupa vários conhecimentos, autores, vertentes e metodologias. Que integra informações auxiliando nas orientações de práticas futuras, permitindo uma pesquisa ampla do assunto, ressaltando a percepção de diferentes formas. É realizada por pelo menos dois

pesquisadores tendo como critérios bem definidos de inclusão e exclusão, seguindo cinco processos: 1- construir pergunta clara e objetiva; 2- delimitar palavras-chaves; 3- analisar e selecionar fontes bibliográficas da temática, 4- coleta de dados, 5- resultados e discussão (Mancini & Sampaio, 2007).

Esta pesquisa baseou-se na busca de artigos norteados pelo assunto plantão psicológico, foi encontrado na maioria dos estudos relatos de experiências em clínica-escola. A temática teve por relevância ressaltar uma nova visão de atuação da psicologia limitada na clínica tradicional, possibilitando inovação e transformação em novas formas habituais de atendimento.

## **Procedimentos**

A partir da figura 1 abaixo é possível identificar os passos realizados nesta pesquisa para a coleta dos dados dos resultados, seguindo as orientações dos autores Mancini & Sampaio (2007). Na figura foram descritos os critérios de inclusão e exclusão, como também os descritores que guiaram os resultados.



**Figura 1.** Processo de revisão sistemática da literatura

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados descritos foram apresentados em forma de tabela. A tabela 1 demonstra dados quantitativos encontrados nas publicações sobre a temática plantão psicológico, pontuando categoricamente os artigos encontrados com base no descritor, excluídos, bem como os incluídos. Tendo como apuração 62 artigos científicos, sendo excluídos (n= 49), (pelo título e resumo, leitura completa, artigos repetidos, desconsiderados na língua inglesa) e artigos incluídos (n=13).

**Tabela 1.** Apuração dos artigos pesquisados

Banco de dados	Encontrados	Excluídos	Incluídos
<b>Portal CAPES</b>	27	23	4
<b>SCIELO</b>	3	1	2
<b>BVS</b>	24	18	6
<b>PEPSIC</b>	8	7	1
<b>Total</b>	62	49	13

Os dados apresentados na tabela 1, se diferencia da pesquisa realizada por De Souza e De Souza (2011) mencionada no início do artigo, onde teve um total de 81 artigos encontrados, sendo 38 artigos selecionados, havendo prevalência para trabalho de pesquisas e a minoria

era composta por relato de experiência e implantação do plantão. Essa diferença em relação a metodologia é observada também na pesquisa sistemática realizada por Scorsolini-Comin (2015), os artigos científicos verificados são formados por estudos empíricos e de caso (n=23) e relatos de experiência (n=13). Ao verificar no banco de dados entre os anos de 2015 e 2020, nota-se que o número de artigos encontrados pelo descritor: plantão psicológico foi menor (n=62), demonstrando que a elaboração de artigos científicos está em declínio nesta temática. Em contrapartida os atuais estudos produzidos são, predominantemente, caracterizados pelo método: relato de experiência e estudo de campo, ficando visível que os conteúdos em relação ao plantão são embasados pela prática.

A partir desta seleção quantitativa dos dados, foi possível observar que poucos artigos descrevem a prática do plantão psicológico, mesmo sendo uma intervenção eficiente em momentos de emergência e urgência, em que o enfermo apresenta uma demanda latente que pode

prejudicar sua saúde mental. Como aponta De Souza e De Souza (2011) em sua pesquisa bibliográfica sobre o plantão psicológico, os autores verificaram pouca literatura sobre esta temática. Ressaltando, esses autores afirmam que "... apesar de apreciados por banca examinadora, tais trabalhos ficam restritos a poucos exemplares, dificultando sua divulgação" (p. 247). Os trabalhos voltados para o plantão psicológico foram produzidos em 2005 e 2006, maioria em formato de dissertações, com a abordagem centrada na pessoa.

A análise dos dados coletados nos treze artigos explanados na tabela 2 retrata os seguintes aspectos: título, autor, ano, local, objetivos da pesquisa, metodologia e resultados verificados nos estudos em ordem cronológica. Posteriormente, foram discutidos os resultados com base nos locais que o plantão foi inserido, na atuação do psicólogo, nos benefícios ao cliente e na relevância do plantão psicológico para a psicologia e a formação de profissionais.

**Tabela 2.** Publicações selecionadas com ênfase no Plantão Psicológico em ordem cronológica

<b>Artigos de Periódicos</b>			
<b>Plantão psicológico: A Construção de um "pro-jeto" sobre as vicissitudes humanas no espaço educacional, narrando a intertextualidade de uma experiência psicológica no Instituto Federal de Goiás</b>			
<b>Autor/Ano/Local</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Metodologia</b>	<b>Resultados</b>
Antunes e Ferro, 2015. Brasília-DF.	Explanar um projeto de intervenção psicológica no IFG, promover a saúde no âmbito escolar em um contexto biopsicossocial, embasado no plantão psicológico.	Relato de experiência em dois campos do IFG de Inhumas e Formosa em um contexto escolar. Demandas espontâneas surgidas no plantão, com duração de duas horas, três vezes por semana, nos três turnos, atendimentos em grupos com temáticas específicas ou ações pontuais desenvolvidas pela equipe multidisciplinar.	Foram encontradas entre os campus Inhumas e Formosa diversificação de demandas. No campus Inhumas há prevalência de Transtorno do Controle dos Impulsos, entre os indivíduos dos cursos superiores e no campus Formosa, conflitos nos relacionamentos interpessoais com discentes de cursos técnicos. O PP possibilitou nestas instituições um espaço de acolhimento, escuta, diálogo, compreensão, apoio emocional, intervindo na ansiedade, estresse, adaptação da vida acadêmica e conflitos familiares.
<b>Plantão psicológico e o cuidado na urgência: panorama de pesquisas e intervenções</b>			
<b>Autor/Ano/Local</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Metodologia</b>	<b>Resultados</b>
Scorsolini-Comin, 2015. São Paulo-SP	Inteirar-se das relevantes pesquisas e intervenções executadas no plantão psicológico na contemporaneidade.	Revisão integrativa da literatura científica, busca de dados com base eletrônica: LILACS, SCIELO, PePSIC e PsycINFO.	Na análise dos dados, constatou-se 47 artigos, incluindo estudos empíricos e estudos de caso (n=23), relato de experiência profissional (n=13), revisão de literatura (n=11), predomínio das abordagens

centrada na pessoa (n=12), e fenomenológico-existencial (n=12). A maior inserção do PP é nas clínicas-escolas de psicologia com programas de estágios, ressaltando a experiência de supervisores, plantonistas e clientes, tendo como maior preponderância a prática sendo que com a limitação do conhecimento teórico dificulta na reflexão da temática e embasamento para pesquisa na área.

#### Plantão Psicológico: Ficções e Reflexões

Autor/Ano/Local	Objetivos	Metodologia	Resultados
Breschigliari e Jafelice, 2015. São Paulo-SP.	Mostrar através do atendimento do plantão psicológico no Serviço de Aconselhamento Psicológico do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo (SAP-IPUSP) uma descrição ficcional e uma reflexão nos procedimentos.	Relato de experiência através do plantão psicológico com subsídios para se pensar como o cliente chega no plantão e como o terapeuta o recebe, maneira como se dá o atendimento e o resultado terapêutico.	Colaboração do PP para clarificação dos pensamentos, uma nova percepção da demanda sobre outro viés possibilitando autoconhecimento, entendimento e aceitação dos motivos para fazer psicoterapia. Como consequência aos estagiários: enxergarem a diferença prática entre PP e psicoterapia, aprendendo estar aberto para ouvir, acolher e compreender o indivíduo em sua urgência.

#### Plantão psicológico como estratégia de clínica ampliada na atenção básica em saúde

Autor/Ano/Local	Objetivos	Metodologia	Resultados
Amorim, Branco e De Andrade, 2015. Vitória da Conquista-BA.	Através dos aspectos históricos, conceituais e práticas questionar as objeções e expectativas com relação ao PP como estratégia de clínica ampliada na UBS.	Pesquisa bibliográfica, de abordagem qualitativa, utilizando ensaio crítico, fracionado nos eixos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Advento PP no contexto do SUS</li> <li>• Conceito PP como prática de clínica ampliada</li> <li>• Implementação do PP na atenção básica de saúde, ESF, NASF.</li> </ul>	A inserção do plantão na clínica ampliada resulta em disponibilizar um serviço de saúde humanizado pautado no cuidado e viabilizando a qualidade de vida da comunidade. O PP na (UBS e ESF) tem como resultado intervenção em crises situacionais, prevenção do agravamento do sofrimento, desenvolvimento de intervenções pontuais, ir de encontro com o cliente em visitas domiciliares, comprometendo-se com a prevenção e promoção da saúde mental.

#### Plantão psicológico: ampliando possibilidades de escuta

<b>Autor/Ano/Local</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Metodologia</b>	<b>Resultados</b>
Alves, Barreto, Benigno, Brito, Dantas e Dutra, 2016. Fortaleza-CE.	Argumentar acerca do PP interpretando este como um modelo de atendimento clínico psicológico emergencial no instante que chega com a demanda.	Análise documental, com objetivo descritivo, na abordagem qualitativa e quantitativa, realizada na clínica escola da UFC (Universidade Federal do Ceará) de acordo com pesquisas das anotações dos atendimentos exercidos no ano de 2015.	A pesquisa teve prevalência do público feminino, com idade de 15 a 36 anos, com um único atendimento. Mensalmente, cerca de 30 a 35 pessoas foram atendidas em 19 bairros de Fortaleza promovendo através do PP uma rede de apoio e serviço de acolhimento. Para o plantonista trouxe capacitação e formação profissional, auxiliou no processo de pesquisa da área, vivência na prática clínica, novas possibilidades de atendimento.

#### **Plantão psicológico em unidade básica de saúde: atendimento em abordagem humanista-fenomenológica**

<b>Autor/Ano/Local</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Metodologia</b>	<b>Resultados</b>
Farinha, Gonçalves e Goto, 2016. Goiânia-GO.	Consistiu em descrever uma vivência de uma estagiária no PP em Psicologia Clínica apresentando demandas e mediações na atuação do psicólogo.	Relato de experiência com estudo qualitativo-fenomenológico dos atendimentos psicológicos em uma UBS compreendendo e caracterizando o PP.	A integração do PP na UBS no interior de Goiás teve prevalência de 13 atendimentos do sexo feminino, idade de 12 a 80 anos apresentando sintomas depressivos e ansiosos, tendo como resultado um único atendimento. Disponibilizar o PP na UBS possibilitou os pacientes aceitarem atendimento psicológico, conhecimento da atuação da psicologia e intervenção dos estagiários na prevenção de doenças.

#### **Plantão psicológico na delegacia da mulher: experiência de atendimento sócio-clínico**

<b>Autor/Ano/Local</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Metodologia</b>	<b>Resultados</b>
Farinha e Souza, 2016. São Paulo-SP.	Tem por finalidade mostrar uma análise acerca do projeto de extensão universitária "Delegacia da mulher": atendimento sócio-clínico com pessoas num cenário de violência do DEAM - período de 2012-2013 numa cidade do interior de Goiás.	Relato de experiência, com abordagem quantitativa no DEAM com um projeto envolvendo 6 estudantes universitários, 1 psicóloga, 2 supervisoras acadêmicas, com supervisão semanal no IFG (Instituto Federal Goiano), com o propósito de atender a comunidade local que procura o DEAM.	A inclusão do projeto de PP na DEAM garantiu acolhimento às vítimas de violência, promovendo apoio psicológico e social, no atendimento a 31 pessoas: 12,9% adolescentes, 29,03% crianças e 58,07% adultos, sendo 93,54% destes do sexo feminino. Demandas atendidas: crianças e adolescentes - violência doméstica e abuso sexual; mulheres - violência doméstica, violência sofrida pelos filhos, violência sexual, violência física no trabalho e violência pelo próprio filho. Características do PP neste local: espaço de atenção e compreensão das emoções, sentimentos e falas.

#### **Acolhimento psicológico com sujeitos marginalizados: tensões entre o tradicional e o instituinte**

<b>Autor/Ano/Local</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Metodologia</b>	<b>Resultados</b>
Romagnoli e Vieira, 2019. Rio de Janeiro-RJ.	Descrever uma análise institucional realizada com moradores de rua, andarilhos e pessoas vulneráveis com uma proposta de atendimento	Análise documental com estudo de campo, objetivo descritivo na abordagem qualitativa a partir da análise da instituição do Nosso Lar - Casa de	Demandas apresentadas: buscar informações sobre a psicologia, diagnósticos recebidos, orientações em relação aos relacionamentos sociais fragilizados, novas perspectivas de mudança de

através do PP em uma instituição visando investigar os desafios, potencialidades e as especificidades da escuta clínica.

Apoio, na cidade de Jataí. Como procedimento: analisou diários de campo dos estagiários, observou as supervisões. Pesquisa delimitada em três aspectos: inserção do PP na instituição: demandas e tensões; dificuldades, bloqueios e entraves vividos nos PP, espaço clínico como encontro com a alteridade.

comportamento. Características do atendimento: falas emocionadas, frágeis, vontade de partilhar a dor e a aflição, história de vida, serem acolhidos e ouvidos. Através do PP houve promoção da saúde, redução em sentimentos de angústia, pensamentos suicidas e recaídas no uso de drogas, promovendo o autocuidado. Ao plantonista ofereceu desenvolvimento e aprimoramento em manejos e condutas profissionais.

#### **Plantão Psicológico Gestáltico - A Escrita de uma Experiência**

<b>Autor/Ano/Local</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Metodologia</b>	<b>Resultados</b>
Soares, 2019. Rio de Janeiro-RJ.	A importância da preparação dos alunos no curso de graduação de Psicologia para a prática de atendimento no PP através do campo de estágio na abordagem centrada na pessoa.	Relato de experiência no campo de práticas, em 2018, onde os estagiários foram divididos em horários distintos, na semana, para atender as emergências e pesquisa de dados para produção de conhecimento.	A elaboração de um plantão psicológico em uma instituição de ensino superior no Rio de Janeiro promoveu ao estudante de psicologia atuar no encontro e em questões emergenciais, em um contexto entre clínica e educação para aprendizagem, pesquisa da área e entendimento da prática. A vivência na prática através de um único encontro desenvolveu novas modalidades de atendimento reconfigurando sua maneira de atuar diante do inesperado.

#### **Reflexões sobre o plantão de atendimento psicológico a partir da caracterização de usuários/as e demandas**

<b>Autor/Ano/Local</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Metodologia</b>	<b>Resultados</b>
Fernandes, Risczik e Strassburg, 2019. Uberlândia-MG.	Relatar e pesquisar o perfil das pessoas que procuram o atendimento psicológico no plantão e suas queixas.	Relato de experiência refere-se a uma pesquisa quantitativa, de natureza descritiva, iniciado em um serviço-escola de psicologia do Paraná, direcionado à comunidade.	Segundo os dados coletados, no plantão de atendimento psicológico (PAP) 92% dos usuários são do sexo feminino e 8% do sexo masculino, predominância com adolescentes entre 12 a 18 anos, com demandas de 23% conflitos familiares e depressão, 19% ideação ou tentativa de suicídio e ansiedade, 8% automutilação e conflitos interpessoais, 6% abuso sexual e violência doméstica, 4% relacionamento abusivo, crise de pânico e luto, 2% transtorno alimentar e bullying, sendo que 68% pertenciam a comunidade externa da instituição e 32% na comunidade interna: alunos e funcionários.

#### **Psicologia escolar na escola pública: desafios para a formação do psicólogo**

<b>Autor/Ano/Local</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Metodologia</b>	<b>Resultados</b>
De Melo, De Oliveira e Nunes, 2019. São Paulo-SP.	Pesquisar e debater acerca dos elementos centrais da inserção do psicólogo escolar em rede pública no cenário contemporâneo.	Relato de experiência em uma abordagem qualitativa e a atuação do psicólogo em uma escola de educação infantil e fundamental, com 500 alunos e 20 professoras, 8 funcionários.	Desafios da psicologia em uma escola municipal de Fortaleza com resistência dos professores nas intervenções pelos estagiários de psicologia do PP. Demandas apresentadas pelos professores: violência, preconceito entre alunos, falta de apoio da família,

dificuldade de aprendizagem, esgotamento físico, mental, estresse. Atuação do PP para os professores: atender questões emocionais, psicológicas e profissionais, proporcionando suporte emocional, encaminhamentos, estratégias para enfrentamento das situações conflituosas e apoio social.

#### Experiências de estagiários em plantão psicológico em hospitais: formação e ação clínica

Autor/Ano/Local	Objetivos	Metodologia	Resultados
Braga, Farinha, Filho e Oliveira, 2019. São Paulo-SP.	Pesquisar sobre como a agilidade do PP na Instituição hospitalar intervém dentro de uma perspectiva de inquietações entre o modelo biomédico e concepções mais pluralistas da saúde.	Relato de experiência no contexto fenomenológico. Foi utilizado como recursos 48 diários de bordo escritos, entre 2013 a 2016, por estagiários do quarto e quinto períodos do curso de psicologia com experiência de PP em hospital; visita dos pesquisadores no horário do estágio com 18 diários de bordo.	PP em dois hospitais do Sul de Minas Gerais. Demanda: promoção de saúde mental, trabalhar com pacientes com limitações físicas, sentimento de angústia, conflitos familiares, luto, ansiedade, não adesão ao tratamento. Plantonistas: oferecer espaço de compreensão do sofrimento psicológico, atenção psicológica, olhar humanizado, intervenções.

#### O estágio de atendimento nos anos iniciais: experiência com plantão psicológico

Autor/Ano/Local	Objetivos	Metodologia	Resultados
Morato e Nunes, 2020. Goiânia-GO.	Apresentar a experiência do estagiário no projeto do PP realizado na clínica-escola.	Relato de experiência, com pesquisa descritiva de natureza básica e abordagem qualitativa com 04 estudantes de graduação por um período de 2 anos e 3 meses com exigência de participação do primeiro estágio do projeto do PP com permanência de 01 ano.	O estágio no período inicial da graduação em psicologia possibilitou aos discentes visão de prática clínica, bem como ocasionou medo, ansiedade, desconforto e preocupação, por não saberem intervir ou abordar a queixa relatada. atendimentos realizados em dupla, com supervisão no meio da sessão e outra no final para discutir a experiência, manejo, técnicas e anseios do plantonista, oferecendo suporte e auxílio na formação do estudante.

Nos estudos verificados, notou-se que dentre os treze artigos pesquisados, a predominância metodológica está em relato de experiência. Scorsolini-Comin (2015), salienta essa prevalência pelo fato do plantão ser um modo de atendimento psicológico que tem por característica transmitir o conhecimento pela vivência, buscando expor a prática profissional, evidenciando menos ênfase na elaboração de pesquisas de cunho teórico. Em relação a abordagem utilizada, houve predomínio da base fenomenológica-existencial e na abordagem centrada na pessoa (ACP), justificada pela criação do plantão ter

acontecido com fundamentação nas teorias de Carl Rogers e Aconselhamento Psicológico (Scorsolini-Comin, 2015). Para Dutra e Rebouças (2010) o plantão psicológico sofreu influência de aconselhamento psicológico com ênfase na abordagem centrada na pessoa, e atualmente ainda apresenta essas características, pois outras abordagens como a psicanálise ou terapias cognitivas comportamentais não apresentam pesquisas que as una ao plantão psicológico.

Em relação ao procedimento do PP Scorsolini-Comin (2015) observa que o mesmo ocorre em lugar

predeterminado, até duas vezes por semana, com duração de uma a três horas por cliente, sendo realizado por estagiários de psicologia, onde a maioria dos atendimentos aconteciam uma vez. Os locais de inserção do plantão psicológico reuniram-se com destaque nas clínicas-escolas de psicologia (n= 8), em seguida em hospitais (n=1), em unidades básicas de saúde (UBS) (n=1), escola (n=1), instituição filantrópica (n=1) e delegacia para mulher (n=1).

A disposição do plantão psicológico nas clínicas-escolas se fundamenta pelo empenho em amplificar e garantir acessibilidade ao serviço de psicologia, sendo visível a aquisição positiva de resultados como: possibilidade de atender ao maior número de pessoas com crises emocionais, experiências aos estagiários e aprimoramento de pesquisas nesta área (Scorsolini-Comin, 2015). Assegurar atendimento psicológico dentro das instituições universitárias garante acolhimento e suporte emocional nas urgências dos discentes, docentes e funcionários, ressaltando que o presente contexto é descrito por pressão acadêmica e institucional, adaptação social, relacionamento interpessoal, sobrecarga, além das questões pessoais (conflitos familiares, relacionamentos amorosos) que por vezes, afetam nos comportamentos e equilíbrio emocional (Fernandes, Risczik & Strassburg, 2019).

Ocasionalmente, a introdução do plantão na atenção básica à saúde (UBS, CAPS, hospitais), incide com o propósito de estabelecer um atendimento inovador que busque compreender o ser humano de maneira integral, saindo da visão biomédica, pautando-se na humanização do cuidado, no acolhimento, no respeito pela demanda, com o foco na promoção da saúde, amenizando o agravamento do adoecimento, permitindo o acesso à atenção psicológica e a entrada de usuários à assistência ao SUS, sendo um ponto de referência para solicitação de ajuda psicológica, favorecendo a estruturação das demandas específicas em saúde mental e reduzindo a procura por atendimentos na atenção secundária e terciária (Amorim, Branco & De Andrade, 2015).

No contexto escolar, a utilização do plantão contribuiu para atender demandas dos professores e funcionários, promovendo um espaço de fala, de cuidado pelos educadores onde expressassem suas angústias, dificuldades, limitações, sentimentos e questões pessoais que interferem simultaneamente na maneira de lidar com alunos que apresentam dificuldades na aprendizagem e conflitos familiares (De Melo, De Oliveira & Nunes, 2019).

Em seguida, a instalação do plantão numa delegacia de mulher dispõe da oportunidade de um ambiente para reflexão e tomada de decisão em relação aos aspectos jurídicos invasivos a serem realizados durante o processo de denúncia de violência, auxiliando no desenvolvimento de estratégias para a mulher, criança e adolescente terem estrutura psicológica para lidar com a situação traumatizante causada pela violência sofrida. A atuação da psicologia, através do plantão certifica um serviço mais humanizado, oferecendo um ambiente mais acolhedor dentro da delegacia (Farinha & Souza, 2016).

O plantão psicológico em uma instituição social de caráter filantrópica concedeu a validação de sentimentos de indivíduos moradores de rua em contexto de vulnerabilidade social, desenvolvendo a promoção da dignidade, espaço de escuta sem julgamentos, para demandas sérias (abuso de drogas, álcool, violências) consideradas pela sociedade como proibidas e motivo para exclusão social. O plantão amenizou o sofrimento por meio do diálogo, tendo um bom vínculo com os pacientes, configurando um espaço de confiança e seguro para expor seu sofrimento, que buscou potencializar e trazer à tona as qualidades, aceitando e respeitando a história de vida de cada indivíduo sendo algo significativo para um público acometido por humilhações, desrespeito e desigualdades sociais (Romagnoli & Vieira, 2019).

O plantão psicológico é atividade que pode ser englobada em diversos contextos como, social em delegacias e escolas, saúde em contextos hospitalares, unidades básicas e na estratégia da saúde da família. Corroborando com Ballalai, Foloni, Furigo, Ormrod,

Sampedro e Zanelato (2008) que afirma que o plantão psicológico atua com a universalização do atendimento psicológico, pois englobam diversos contextos diferentes da clínica, o contexto clínico afunila a atenção para classes econômicas privilegiadas. O plantão, ao sair deste contexto amplia o acesso ao atendimento psicológico, conseguindo atingir classes sociais minoritárias.

Em suma, o plantão psicológico integra-se como uma nova assistência psicológica que demanda atuar em circunstâncias de urgências psíquicas, inovando em procedimentos que atendem aos problemas da sociedade contemporânea. O plantão tem colaborado consideravelmente para elaboração de uma nova clínica empenhada em desenvolver modernas práticas, preocupada com dimensões sociais, políticas públicas, atenção básica à saúde e com a saúde mental (Alves, Barreto, Benigno, Brito, Dantas & Dutra, 2016). A clínica ampliada empregada no plantão percebe o indivíduo em sua integralidade e potencialidade não o limitando em sintomas, diagnósticos, mas um ser humano que devido ao contexto imediato que vive é influenciado significativamente pelos aspectos sociais, culturais, psíquicos e pode ter situações conflitantes em alguma fase de sua vida (Amorim, Branco & De Andrade, 2015).

O serviço do PP viabiliza ao indivíduo em atendimento, perceber sua posição diante do problema, entendendo sua responsabilidade, confrontando com seu sofrimento e seus comportamentos, chamando o cliente para reflexão de suas ações, para que o mesmo consiga de forma ativa construir suas possibilidades e assumir seu papel de agente modificador da sua história de vida (Morato & Nunes, 2020). Devendo entender o cliente que perante suas demandas urgentes, fica evidenciado a fragilidade do homem contemporâneo onde a pressa e a busca imediata de soluções levam ao distanciamento de si, de suas questões, de seu espaço de ser no mundo (Alves et al., 2016). Sendo assim, constata-se que as queixas apresentadas no PP têm origem no desgaste do cotidiano somado aos sintomas físicos e psíquicos, resultando no desequilíbrio emocional, conseqüentemente, demandas

recorrentes a: desestruturação familiar, envolvendo separações dos pais, problemas conjugais, relação entre pais e filhos, entre irmãos, queixas como luto, crise de ansiedade, sentimento de tristeza, choro compulsivo e problemas no trabalho (Farinha, Gonçalves & Goto, 2016).

Desse modo, o PP ao escutar um problema não tem como foco resolver ou disponibilizar uma solução, mas traz uma característica relevante e diferenciada da psicoterapia tradicional em que a preocupação se dá acerca do sofrimento e não pela queixa apresentada, mas pelo modo que se percebe o sofrimento (Alves et al., 2016).

Para uma maior efetividade na modalidade de PP, torna-se necessário da parte do plantonista estagiário buscar formação qualificada profissional, adequada, mediante estudo da literatura especializada através de leituras, discussões, pesquisas, palestras e vivências, onde o saber e o fazer estão direcionados à prática da psicologia na urgência (Farinha & Souza, 2016). De conformidade com este aprimoramento, o PP fornece ao estagiário experiência, capacitação e criação de um novo repertório profissional, fazendo com que os discentes através da aprendizagem embasem seu modo de ser psicólogo, construam sua identidade profissional, moldando sua forma de atuação, tendo ética e responsabilidade. Preparando-o para atuar não só no ambiente clínico, como na educação e na saúde, oferecendo conhecimentos para lidar com diferentes contextos (Morato & Nunes, 2020).

Em contrapartida, a prática no PP dispõe de inúmeros desafios como: limitações pessoais, sensação de impotência, inexperiência, não saber o que fazer, insegurança, angústia, lidar com queixas complexas (abuso sexual, luto, situações de violência, doenças terminais, ideação e pensamentos suicidas). Como forma de enfrentamento mediante aos desafios torna-se relevante a supervisão proporcionando ao estagiário um espaço onde possa relatar o atendimento, confrontar suas percepções, expor seus sentimentos e emoções, buscar suporte emocional e orientações para possíveis intervenções. Além da supervisão, é primordial que o estagiário busque

psicoterapia individual que lhe proporcionará maior suporte psicológico, auxiliando no enfrentamento de questões advindas no atendimento (Romagnoli & Vieira, 2019).

O psicólogo plantonista deverá buscar formas de se atualizar e desenvolver manejo terapêutico, através de cursos, leitura e supervisão. Pois, como aborda Doescher e Henriques (2012) o psicólogo plantonista deverá apresentar habilidades como escuta ativa e atenta, utilizar uma comunicação própria para cada caso, apresentar atitudes como acolhimento e aceitação, sem pré-julgamentos.

Como afirma De Oliveira et al. (2017), demonstrar a competência: escuta qualificada e ativa permite compreender as necessidades em relação a saúde mental da população atendida, identificar as variáveis externas que influencia no processo de saúde e adoecimento. Sendo a escuta qualificada o embasamento para o cuidado não só para queixas leves de sofrimento bem como para situações de urgências, orientando os plantonistas a intervirem com base na prevenção para o não agravamento da demanda.

Em virtude da abrangência dos fatos relatados faz-se necessário colocar em relevo a importância do plantão psicológico para a psicologia clínica, ressaltando em uma nova modalidade que vem respondendo às problemáticas contemporâneas, conectando as áreas clínicas e sociais, realizando novas formas de oferecer suporte e apoio mútuo no instante da estagnação psicológica. Levar o plantão psicológico para a psicologia, possibilita reconfigurar a mesma, mudando a visão de uma ciência humana elitista, para um serviço mais acessível que atende aquele que necessita da sua ajuda, não se limitando na patologia, mas focando no acolher e na dedicação em cuidar da dor do outro (Soares, 2019).

Para os autores como Antunes e Ferro (2015); Breschigliari e Jafelice (2015); De Melo e De Oliveira (2019); Braga, Farinha, Filho e Oliveira (2019) descritos na tabela 2 acima, o plantão psicológico tem como principal função oferecer acolhimento, escuta ativa, apoio

emocional, ao indivíduo em urgência e emergência, ou seja, em intenso sofrimento mental e emocional, independente se o usuário for portador de transtorno mental, ou se for um aluno ou professor, ou mesmo, familiares de enfermos em hospitais. Para Sterian (2001) a intervenção breve, como o plantão psicológico, poderá auxiliar como um manejo psicológico preventivo, levando os indivíduos a uma compreensão elaborada de sua demanda, como também, dos possíveis tratamentos para seus problemas.

Assim, Breschigliari e Jafelice (2015), em seus estudos concluíram que o plantão psicológico age também como uma triagem, para que os pacientes busquem tratamento para sua queixa e demanda, ao oferecer aos seus usuários uma percepção diferente do problema, da demanda, podendo motivar os pacientes a procurar auxílio psicoterápico. Por isso, o psicólogo plantonista deve buscar conhecimentos prévios para auxiliar o paciente em sua demanda, como também, competência interpessoal, para que consiga formar o vínculo terapêutico em um atendimento breve e, por fim, saber aplicar as técnicas e manejos de forma adequada (Alves, 2016).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da análise dos resultados relacionando com os objetivos deste artigo, foi possível identificar que: a função do plantão psicológico bem como sua relevância para a psicologia está interligada ao seu formato de intervenção que permite que o atendimento psicológico seja oferecido a classes sociais diferentes, desde classes menos abastadas, àquelas com poder alto aquisitivo; em relação aos diferentes aspectos psicológicos envolvidos ficou evidente que apesar das pesquisas apontarem que o plantão psicológico se restringe à abordagem centrada na pessoa. Não quer dizer que as outras abordagens não podem fazer uso desse manejo, pelo contrário, o plantão não é exclusivo de uma abordagem, porém as pesquisas e estudos apontam que as outras abordagens produzem poucos trabalhos nesta área; em relação à atuação do Psicólogo, esse tem a função de acolher e escutar a

demanda do cliente em momentos de crise, auxiliando na organização do pensamento e resolução de problemas. É importante que o mesmo tenha capacidade teórica e técnica para realizar o manejo próprio do plantão psicológico, que é um atendimento breve e focal, que abrange pessoas em estado de urgência e emergência com alto sofrimento psíquico, além de obtenção de conhecimento é necessário que desenvolva habilidades terapêuticas, como a capacidade de realizar a aliança terapêutica em um atendimento breve.

Com base nos resultados deste trabalho, o plantão psicológico é um manejo pouco utilizado e abordado pela comunidade científica. Foi possível observar que ele está presente em diversas universidades com base em serviços-escolas de psicologia visando atender as demandas da comunidade e a preparar os estagiários na oferta da grade curricular desenvolvendo-os através de intervenções com respaldo para o conhecimento científico e aprimoramento teórico pelo diálogo entre abordagens e diversificação nas propostas de atendimentos. Observou-se neste artigo a importância do PP para a prática da psicologia no cenário brasileiro para a atualidade, pensando em prevenção e promoção de saúde envolvendo as políticas públicas tanto nos espaços escolares, hospitalares, instituições organizacionais, delegacias, indo de encontro às questões sociais emergentes, entendendo que o PP tem como característica transformar os seres humanos através do autoconhecimento quando este expõe suas angústias.

Em síntese, o plantão psicológico é um espaço de cuidado breve com privacidade, onde a atenção será inteiramente focada no processo de sofrimento que o cliente apresenta, dispondo do acolhimento perante as diversidades, ocasionando um lugar passageiro ajudando a refletir em suas questões conflitivas, e seu posicionamento diante do problema, submetendo o desenvolvimento da sua autoconsciência.

A experiência oferecida pelo PP nos instiga como futuros psicólogos, reinventar e questionar em relação à atuação, não se limitando apenas a uma psicologia clínica, mas estando aberto a transformações

para um melhor desempenho no atendimento. Evidenciou que a experiência no plantão oferece o desenvolvimento de habilidades do Psicólogo como: escuta terapêutica, capacidade em lidar com queixas urgentes e emergentes, manejo terapêutico, expressar empatia, controlar aspectos não verbais de sua comunicação, intervir com o objetivo de acalmar. Ao cliente, promove a sensação de acolhimento, apoio emocional, organização das ideias, sentimentos, emoções e autonomia na tomada de decisões que amenize sua aflição.

Considera-se que seja necessário o desenvolvimento em conhecimento científico, empírico e sistemático sendo aperfeiçoado o teórico, dispondo de pesquisas que comprovem a cientificidade do PP em outras bases teóricas da psicologia, ampliando intervenções psicológicas para o exercício profissional.

## REFERÊNCIAS

- Alves, S. D. C. O. (2016). Competências do terapeuta cognitivo-comportamental. *Revista Psicologia em Foco*, 8(12), 51-66. Recuperado de <http://revistas.fw.uri.br/index.php/psicologiaemfoco/article/view/2465/2179>
- Alves, A. C., Barreto, R. E. M., Benigno, G. G. F., Brito, L. S., Dantas, J. B., & Dutra, A. B. (2016). Plantão psicológico: Ampliando possibilidades de escuta. *Revista de Psicologia*, 7(1), 232-241. Recuperado de <http://periodicos.ufc.br/psicologiaufc/article/view/5597>
- Amorim, F. B. T., Branco, P. C. C., De Andrade, A. B. (2015). Plantão psicológico como estratégia de clínica ampliada na atenção básica em saúde. *Revista Contextos Clínicos*, 8(2), 141-152. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/cclin/v8n2/v8n2a04.pdf>
- Antunes, A. A., & Ferro, A. S. (2015). Plantão psicológico: A construção de um “pro-jeto” sobre as vicissitudes humanas no espaço educacional, narrando a intertextualidade de uma experiência psicológica no instituto federal de Goiás. *Revista EIXO*, 4(1), 75-80. doi: 10.19123/eixo.v4i1.213
- Ballalai, R. C., Foloni, R. F., Furigo, R. C. P. L., Ormrod, T. Sampedro, K. M., Zanelato, L. S. (2008). Plantão psicológico: Uma prática que se consolida. *Boletim de Psicologia*, 58(129), 185-192. Recuperado de

<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/bolpsi/v58n129/v58n129a06.pdf>

- Braga, T. B. M., Farinha, M. G., Filho, C. S., & Oliveira, K. (2019). Experiência de estagiários em plantão psicológico em hospitais: Formação e ação clínica. *Revista Sociedade de Psicoterapias Analíticas Grupais do Estado de São Paulo – SPAGESP*, 20(1), 99-112. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rspagesp/v20n1/v20n1a08.pdf>
- Breschigliari, J. O., & Jafelice, G. T. (2015). Plantão psicológico: Ficções e reflexões. *Revista Psicologia Ciência e Profissão*, 35(1), 225-237. Recuperado de <https://doi.org/10.1590/1982-3703000112014>
- De Melo, A. G., De Oliveira, A. B. F., & Nunes, A. I. B. L. (2019). Psicologia escolar na escola pública: Desafios para a formação do psicólogo. *Revista Psicologia da Educação*, (48), 3-11. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/psie/n48/n48a02.pdf>. doi: 10.5935/2175-3520.20190002
- De Oliveira, A. M., Feitosa, A. N. C., Moreira, D. J., Duarte, E. B., & Duarte, L. P. A. (2017). Contribuição da escuta qualificada para a integralidade na atenção primária. *Revista Eletrônica Gestão & Saúde*, 8(3), 414-429. doi: [10.18673/ges.v8i3.24185](https://doi.org/10.18673/ges.v8i3.24185).
- De Souza, A. M., & De Souza, B. N. (2011). Plantão psicológico no Brasil (1997-2009): Saberes e práticas compartilhados. *Revista Estudos de Psicologia*, 28(2), 241-249. Recuperado de [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-166X2011000200011&lng=pt&tlng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-166X2011000200011&lng=pt&tlng=pt). doi: 10.1590/S0103-166X2011000200011
- Doescher, A. M. L., & Henriques, W. M. (2012). Plantão psicológico: Um encontro com o outro na urgência. *Psicologia em Estudo*, 17(4), 717-723. Recuperado de <https://www.scielo.br/pdf/pe/v17n4/a18v17n4.pdf>. doi: 10.1590/S1413-73722012000400018
- Dutra, E., & Rebouças, M. S. S. (2010). Plantão psicológico: Uma prática clínica na contemporaneidade. *Revista da Abordagem Gestáltica*, 16(1), 19-28. Recuperado de [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1809-68672010000100004&lng=pt&tlng=p](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-68672010000100004&lng=pt&tlng=p)
- Farinha, M. G., Gonçalves, L. O., & Goto, T. A. (2016). Plantão psicológico em unidade básica de saúde: Atendimento em abordagem humanista-fenomenológica. *Revista da Abordagem Gestáltica*, 22(2), 225-232. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rag/v22n2/v22n2a15.pdf>
- Farinha, M. G., & Souza, T. M. C. (2016). Plantão psicológico na delegacia da mulher: Experiência de atendimento sócio-clínico. *Revista Sociedade de Psicoterapias Analíticas Grupais do Estado de São Paulo – SPAGESP*, 17(1), 65-79.
- Fernandes, A. V., Risczik, J. A., & Strassburg, S. C. B. (2019). Reflexões sobre o plantão de atendimento psicológico a partir da caracterização de usuários/as e demandas. *Revista Em Extensão*, 18(2), 3-18. Recuperado de <https://doi.org/10.14393/REE-v18n22019-48365>
- Giglio-Jacquemot, A. (2005). Definições de urgência e emergência. *FioCruz*, 15-26. Recuperado de <http://books.scielo.org/id/zt4fg/pdf/giglio-9788575413784-02.pdf>
- Gomes, F. M. D. (2012). Plantão psicológico – atendimentos em situações de crise. *Vínculo – Revista do Neme*, 9(2), 18-26. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/vinculo/v9n2/n2a04.pdf>
- Jorge, J. S., De Albuquerque, M. C. S., Brêda, M. Z., & Maynard, W. H. C. (2014). A escuta qualificada e o acolhimento na atenção psicossocial. *Revista Acta Paul Enferm*, 27(4), 300-304. doi: 10.1590/1982-0194201400051.
- Mahfoud, M. (1987). A Vivência de um desafio: Plantão Psicológico. In R. L. Rosemberg (Org.), *Aconselhamento psicológico centrado na pessoa*. (Cap.6, pp.75-83). São Paulo: E.P.U.
- Mahfoud, M. (Org.). (1999a). Plantão de Psicólogos no Instituto Sedes Sapientiae: Uma proposta de atendimento aberto à comunidade. In R. W. Rosenthal, *Plantão psicológico: Novos horizontes*. (1a ed., Cap.1, pp.15-28). São Paulo: Companhia Ilimitada.
- Mahfoud, M. (Org.). (1999b). Plantão psicológico em clínica-escola. In V. E. Cury, *Plantão psicológico: Novos horizontes*. (1a ed., Cap.6, pp.115-133). São Paulo: Companhia Ilimitada.
- Mancini, M. C & Sampaio, R. F. (2007). Estudos de revisão sistemática: Um guia para síntese criteriosa da evidência científica. *Revista Brasileira Fisioterapia*, 11(1), 83-89. doi: 10.1590/S1413-3552007000100013
- Morato, H, T. P., & Nunes, A, P. (2020). O estágio de atendimento nos anos iniciais: Experiência com plantão psicológico. *Revista da Abordagem Gestáltica*, 26(1), 2-12. Recuperado de

<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rag/v26n1/v26n1a02.pdf>

Romagnoli, R. C., & Vieira, E. D. (2019). Acolhimento psicológico com sujeitos marginalizados: Tensões entre o tradicional e o instituinte. *Revista Arquivos Brasileiros de Psicologia*, 71(1), 112-127. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/arp/v71n1/09.pdf>

Schmidt, M. L. S. (1999). Aconselhamento psicológico e instituição: Algumas considerações sobre o serviço de aconselhamento psicológico do IPUSP. In H. P. T. Morato (Org.), *Aconselhamento psicológico centrado na pessoa: Novos desafios*, (Cap. 4, pp. 92-106). São Paulo: Casa do Psicólogo.

Scorsolini-Comin, F. (2015). Plantão psicológico e o cuidado na urgência: Panorama de pesquisas e intervenções. *Revista Psico-USF* 20(1), 163-173. doi: 10.1590/1413-82712015200115

Soares, L. L. M. (2019). Plantão psicológico gestáltico – A escrita de uma experiência. *Revista Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 19(4), 997-1017. doi:10.12957/epp.2019.49298

Sterian, A. (2001). Indicações. In A. Sterian, *Emergências Psiquiátricas: Uma abordagem psicanalítica*. (1a ed., Cap. 4, pp-21-46). São Paulo: Casa do Psicólogo.

Tassinari, M. A. (2003). *Plantão Psicológico Centrado na Pessoa como Promoção de Saúde no Contexto Escolar*. (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal do Rio de Janeiro, RJ, Brasil. Recuperado de

<https://apacporgbr.files.wordpress.com/2017/01/art2081.pdf>

Vieira, D. M. (2009). Serviço de plantão psicológico aos clientes da área de saúde. *Portal dos Psicólogos*, 1-20. Recuperado de <https://www.psicologia.pt/artigos/textos/A0501.pdf>