

## **Relato de Experiência**

### **Plantão psicológico: a prática do acolhimento *on-line* durante a pandemia da COVID-19**

#### ***Psychological shift: The practice of online care during the COVID-19 pandemic***

Michelle Morelo Pereira<sup>1</sup> [orcid.org/0000-0003-2437-2071](https://orcid.org/0000-0003-2437-2071)

Ana Rita CastroTrajano<sup>1</sup> [orcid.org/0000-0002-8193-3421](https://orcid.org/0000-0002-8193-3421)

Helena de Almeida Cardoso Caversan<sup>2</sup> [orcid.org/0000-0002-4192-4184](https://orcid.org/0000-0002-4192-4184)

Silas Pereira Moreira<sup>2</sup> [orcid.org/0000-0001-7522-4920](https://orcid.org/0000-0001-7522-4920)

Vanessa Ayres Tibiriçá<sup>2</sup> [orcid.org/0000-0002-8035-3898](https://orcid.org/0000-0002-8035-3898)

<sup>1</sup>Doutora. Universidade do Estado de Minas Gerais, Divinópolis, Minas Gerais, Brasil

<sup>2</sup>Graduanda(o) em Psicologia, Universidade do Estado de Minas Gerais, Divinópolis, Minas Gerais, Brasil

E-mail do autor correspondente: [mi\\_morelo@hotmail.com](mailto:mi_morelo@hotmail.com)

#### **RESUMO**

O presente artigo relata a experiência de um projeto de extensão realizado pelo Serviço Escola de Psicologia de uma universidade pública de Minas Gerais, que objetivou ofertar atendimento psicológico à comunidade acadêmica durante a pandemia da COVID-19, no período de abril a julho de 2020. Os atendimentos foram realizados pelos docentes da universidade sob a forma de plantão e acolhimento psicológicos, visando oferecer um espaço de escuta qualificada para a expressão de angústias e suporte emocional. Em consonância com as resoluções nº 11/2018 e nº 04/2020, do Conselho Federal de Psicologia, e com as medidas de isolamento social, os atendimentos foram realizados de forma *on-line*. Verificou-se a prevalência de estudantes do sexo feminino, reafirmando estigmas de gênero no qual o autocuidado foge do ideal de masculinidade exigido na sociedade patriarcal. Identificou-se que a principal queixa foi a ansiedade, que pode ser relacionada com os efeitos da pandemia e seus agravantes em diversas instâncias, tais como a social e a laboral. Ressalta-se a importância da universidade pública na promoção de saúde e na qualidade de vida da comunidade onde está inserida, principalmente, em momentos de crise.

**Descritores:** Plantão psicológico; Atendimento psicossocial; Acolhimento *on-line*; Saúde mental.

#### **ABSTRACT**

*This article presents the experience of an extension project carried out by the Serviço Escola de Psicologia — Psychology School Service — of a public university from Minas Gerais State, which aimed to provide psychological care to the academic community during the COVID-19 pandemic from April to July 2020. In order to provide a qualified listening place for the expression of anguish and for the emotional support, the psychological care was done by the university instructors by means of shifts and psychological attending. With social isolation measures, the service was performed online and in accordance with resolutions 11/2018 and 04/2020 of the Conselho Federal de Psicologia — Federal Council of Psychology. The prevalence of the female students was easily perceptible, reasserting the gender stigmas in which self-care escapes the ideal of masculinity required in patriarchal society. The main identified complaint was anxiety, which can be related to the pandemic effects and its consequent aggravating factors in several instances, such as social and labor. In addition, it is important to mention that the public university plays an important role in the promotion of health and quality of life to the community where it is inserted, especially in times of crisis.*

**Keywords:** Psychological shift; Psychosocial care; Online care; Mental health.

## 1. INTRODUÇÃO

A prática do plantão psicológico propõe o acolhimento imediato da pessoa por meio de uma escuta qualificada. Nesse modelo de atendimento não há necessariamente delimitação ou sistematização dessa oferta de ajuda, de modo que o profissional esteja à disposição de "encontrar com o outro na urgência"<sup>1</sup> em uma dada comunidade ou instituição, por períodos determinados ou ininterruptos.<sup>2</sup> Essa atividade visa oferecer ao sujeito: suporte emocional, espaço para a expressão de sentimentos e angústias, bem como, a possibilidade de reorganização psíquica e de instilação de esperança. A modalidade traz ainda a possibilidade de um atendimento emergencial ou o início de um processo que pode se estender por uma ou mais sessões.

No Brasil, a proposta do plantão psicológico se iniciou em 1969, no Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo, e constitui uma prática reconhecida pelo Conselho Federal de Psicologia (CFP).<sup>3-4</sup> Mesmo sendo uma prática existente há mais de 40 anos no contexto brasileiro, a produção científica na área não acompanha a velocidade dos incrementos propostos nessa modalidade de atendimento e em seus diferentes formatos em universidades, instituições e comunidades, que revelam novas possibilidades de oferta de apoio psicológico em situações de urgência.<sup>5</sup>

Com a pandemia da COVID-19 e o consequente aumento dos quadros de estresse, ansiedade e depressão, novas demandas se apresentaram e, com elas, a necessidade de adequação do serviço de atendimento psicológico, que passou a acontecer no formato *on-line* devido às restrições estabelecidas pelas medidas de combate à doença.<sup>6</sup>

Dessa forma, o trabalho que já era realizado presencialmente, por meio de estágio curricular orientado e supervisionado por docentes do curso de Psicologia, no Serviço Escola de Psicologia (SEPSI), da Universidade do Estado de Minas Gerais (UEMG), campus Divinópolis, foi adaptado ao ambiente digital a fim de acolher as demandas de estudantes, que aumentaram em decorrência das novas exigências da pandemia e do isolamento social. Entretanto, diante da impossibilidade de realização de estágios naquele momento específico, os atendimentos foram realizados por professoras e professores de diferentes abordagens psicológicas, enquanto os estudantes apoiaram na organização da agenda e nos encaminhamentos.

## 2. PERCURSO METODOLÓGICO

Para a implementação do projeto, primeiramente, foi realizada uma pesquisa semiestruturada pelo Diretório Acadêmico (DA) da unidade Divinópolis, visando um levantamento das demandas estudantis no período de isolamento social. A partir de tal levantamento, foi apontada a necessidade de suporte nas seguintes áreas: alimentação, materiais de consumo diário, materiais de higiene e atendimento psicológico. Das 200 respostas obtidas, 89 registravam a demanda dos estudantes pelo atendimento. Este projeto, portanto, consistiu na intervenção direcionada a estudantes, de forma gratuita, no formato de plantão psicológico e acolhimento individual.

Os atendimentos foram realizados por docentes do curso de Psicologia da UEMG, unidade acadêmica Divinópolis, por meio de ferramentas digitais síncronas, como também, em casos excepcionais, assíncronas, por exemplo,

por meio de mensagens de texto. A realização dos atendimentos foi pautada em fatores éticos e técnicos da Psicologia, baseando-se no Código de Ética Profissional, na Resolução CFP nº 11/2018,<sup>7</sup> que atualiza a Resolução CFP nº 11/2012 e na Resolução CFP nº 04/2020,<sup>8</sup> que dispõe sobre a regulamentação de serviços psicológicos prestados por meio de Tecnologia da Informação e da Comunicação (TIC) durante a pandemia da COVID-19.

Objetivando uma melhor organização dos atendimentos, foi montada uma planilha com a disponibilidade de horários das(os) professoras(es) que foi gerenciada por uma equipe de estudantes voluntárias(os), integrantes do SEPSI, e que foi enviada por *e-mail* para as(os) 89 estudantes interessadas(os) — conforme formulário implementado pelo DA. Tais estudantes responderam sobre a queixa inicial, a disponibilidade de horário e o profissional que tinham interesse para realizar o acolhimento psicológico. Para que houvesse a efetivação do atendimento, o acesso à *internet* era fundamental. Além disso, o docente responsável entraria em acordo com o discente a respeito do horário e da plataforma na qual ocorreriam as sessões.

Como ferramenta de gerenciamento de dados do serviço e agenda de horários disponíveis das(os) professoras(es) que realizariam os atendimentos, foi criada, pela equipe de estudantes voluntárias(os), uma planilha no Excel. Essa planilha foi alimentada com informações de todas(os) as(os) envolvidas(os) no projeto, além dos dados das 52 inscrições realizadas por meio de um formulário *on-line* divulgado nos meios de comunicação digitais e no *e-mail*, para as(os) 89 estudantes que sinalizaram interesse inicial naquele levantamento realizado pelo DA. Desses

52 inscritos, 38 passaram por atendimento no projeto.

Com o intuito de identificar o perfil do público atendido foram realizadas análises estatísticas descritivas por meio do *software Jamovi*. Os resultados serão descritos a seguir.

### 3. RESULTADOS

O plantão psicológico em questão aconteceu em 2020, de abril a julho, e foi realizado pelo Serviço Escola de Psicologia em conjunto com o Colegiado de Psicologia, o Núcleo de Apoio ao Estudante, o Centro Acadêmico de Psicologia e o Diretório Acadêmico da unidade. Apesar de o levantamento inicial realizado pelo DA ter indicado 89 interessados, apenas 52 alunos realizaram a inscrição no projeto. Todos esses inscritos foram encaminhados para agendamento, mas somente 38 deles passaram pelo atendimento.

No que tange ao perfil dos estudantes atendidos, a maioria foi mulheres (77,8%; n= 28), e a média de idade entre os participantes foi de 22 anos (DP= 4,92), com idade mínima de 18 e máxima de 39. Quanto ao estado civil, 93,3% eram solteiros e 6,7% eram casados. No que diz respeito à renda familiar, a maioria indicou uma renda entre dois a quatro salários-mínimos, o que corresponde atualmente a valores entre R\$2.090,00 e R\$4.180,00. A Tabela 1 demonstra a distribuição dos participantes em características sociodemográficas.

**Tabela 1:** Características sociodemográficas da amostra (N = 36). Divinópolis, 2020.

| Variáveis               | n                       | %        |
|-------------------------|-------------------------|----------|
| Sexo                    | Feminino                | 28 77,80 |
|                         | Masculino               | 8 22,20  |
| Escolaridade            | Ensino médio            | 1 2,80   |
|                         | Superior completo       | 1 2,80   |
|                         | Superior incompleto     | 34 94,40 |
| Profissão               | Artista                 | 1 2,90   |
|                         | Auxiliar Administrativo | 1 2,90   |
|                         | Comerciária             | 1 2,90   |
|                         | Cuidador de idosos      | 1 2,90   |
|                         | Estagiário              | 2 5,70   |
|                         | Estudante               | 24 68,60 |
|                         | Jornalista              | 1 2,90   |
|                         | Pintor                  | 1 2,90   |
|                         | Técnica universitária   | 1 2,90   |
|                         | Técnico de enfermagem   | 1 2,90   |
|                         | Vendas                  | 1 2,90   |
| Estado civil            | Casada                  | 2 6,70   |
|                         | Solteira                | 28 93,30 |
| Moradores na residência | 0                       | 1 3,60   |
|                         | 1                       | 8 28,60  |
|                         | 2                       | 3 10,70  |
|                         | 3 a 5                   | 16 57,10 |
| Renda familiar          | Até um SM               | 8 40,00  |
|                         | Dois a quatro SM        | 12 60,00 |

SM: salário-mínimo. Fonte: Elaborada pelos autores.

As análises informaram ainda que 57,1% dos estudantes residiam na cidade onde se situa a universidade e a mesma porcentagem residia em uma casa com mais de 2 pessoas. Observou-se, ainda,

com relação à profissão que 68,6% não exerciam atividade profissional.

Além disso, a amostra indicou que 55% eram estudantes dos cursos de Ciências Biológicas e da Saúde, 27,5% de Ciências Humanas e Sociais, e 17,5% de Engenharias e Exatas, abrangendo 14 cursos dos 17 existentes na unidade. A Engenharia Civil e a Psicologia foram os cursos que mais apresentaram alunas(os) inscritas(os) (15% cada), seguidos do curso de Fisioterapia (12,5%), Ciências Biológicas (10%), Enfermagem (10%), Jornalismo (10%), História (7,5%), e seis cursos com 2,5% de inscritos cada, sendo eles: Comunicação Social/Publicidade e Propaganda, Educação Física (bacharelado e licenciatura), Engenharia da Computação, Matemática e Serviço Social.

Surgiram como principais motivos de procura do serviço: a ansiedade (39,6%), seguido da depressão (15,1%). Além disso, 11,3% das queixas estavam relacionadas ao relacionamento com outras pessoas (brigas familiares, convívio familiar, relacionamentos interpessoais). Os resultados são descritos na Tabela 2.

**Tabela 2:** Motivo de procura do serviço. Divinópolis, 2020.

| Motivos         | n  | %     |
|-----------------|----|-------|
| Ansiedade       | 21 | 39,60 |
| Depressão       | 8  | 15,10 |
| Relacionamentos | 6  | 11,30 |
| Emocional       | 8  | 15,20 |
| Pandemia        | 2  | 3,80  |
| Queixas graves  | 4  | 7,60  |
| Outros          | 4  | 7,60  |

Fonte: Elaborada pelos autores.

Cabe pontuar que 55,5% ficaram sabendo do projeto pelas redes sociais,

*Instagram* e *WhatsApp*; 29,6% descobriram por intermédio de amigos, de conhecidos e de namorados; e 14,8% por meio do movimento estudantil e do núcleo de apoio ao estudante, o que pode provavelmente ter acontecido por meio das redes sociais, visto que o projeto foi divulgado nas páginas de tais movimentos. Por fim, 31,8% além de estudar também trabalhavam.

#### 4. DISCUSSÃO

De acordo com Yehia,<sup>9</sup> o plantão psicológico estrutura-se de maneira que a pessoa seja acolhida em um espaço de escuta qualificada no momento em que procura auxílio, podendo elaborar suas experiências no que diz respeito ao sofrimento psíquico que ela apresenta e às possibilidades de ajuda que ela concebe. O plantão traz a possibilidade de um atendimento emergencial ou o início de um processo que pode se estender por uma ou mais sessões, podendo ser utilizado com crianças, adolescentes, adultos e famílias, e realizado em qualquer instituição.

As reflexões de Braga<sup>10</sup> sobre diferentes projetos de plantão no Brasil mostram que, atualmente, eles se voltam cada vez mais para fortalecer comunidades e populações específicas, que acabam se organizando de forma mais comunitária a partir dos atendimentos individuais. Sendo assim, o plantão como intervenção ultrapassa o caráter de atendimento individual ao propor o acesso da pessoa à própria experiência, podendo acarretar novos posicionamentos e, dessa forma, levar a mudanças na própria sociedade. Assim, serve como espaço de acolhimento e de informação e auxilia as pessoas a terem uma maior autonomia emocional.

Trata-se de uma modalidade adequada a contextos institucionais e comunitários, extremamente apropriada a um projeto de extensão universitária por reunir o tripé ensino-pesquisa-intervenção.

Szymanski<sup>11</sup> apresenta trabalhos desenvolvidos junto às práticas educativas, como a criação de espaços onde educadoras e educadores podem refletir sobre suas questões, dificuldades e desafios ao desempenharem suas tarefas no ambiente escolar. O crescimento ocorre tanto no âmbito pessoal quanto no campo profissional, pois uma pessoa que se conhece melhor e cuida das suas questões pode estar mais disponível para o outro, ampliando os efeitos do seu trabalho. Desta feita, o plantão psicológico possibilita discernir os elementos inerentes às demandas que, propulsionadas pelo encontro com a urgência subjetiva, podem se desdobrar tanto em efeitos clínicos breves (especialmente ganhos terapêuticos ali onde imperava o mal-estar) quanto em desdobramentos de outras ordens, abrindo vias para trabalhos clínicos mais aprofundados em outros momentos nas vidas dos sujeitos.

Em outros termos, o que se busca colocar em operação é um dispositivo que comporte elementos clínicos<sup>12-13</sup> que se articulem a um campo de complexidade psicossocial e que contemple, de modo cuidadoso, os aspectos inerentes à urgência subjetiva.<sup>14</sup>

Como demonstraram os resultados, a prevalência de pessoas atendidas no projeto foi de mulheres; essa mesma predominância é identificada em outros estudos relacionados a atendimentos e plantões psicológicos.<sup>15-19</sup> Esse dado reflete os estigmas culturais de gênero provenientes da sociedade patriarcal que reproduz um ideal de masculinidade no

qual o homem é definido como invulnéravel e viril.<sup>16,20-22</sup>

Desta maneira, o cuidado na sociedade contemporânea não é visto como algo masculino<sup>23</sup>, o que autoriza os homens a não validarem o autocuidado, pois nessa visão, procurar serviços de saúde para se prevenir demonstra insegurança e fraqueza, o que, na cultura atual, não é visto como algo masculino.<sup>16,20-22</sup> Dessa forma, o homem acaba apenas procurando ajuda quando chega ao seu limite,<sup>21</sup> e, mesmo assim, na maioria das vezes, essa busca é feita apenas em serviços especializados.<sup>22</sup>

Portanto, o modelo cultural de masculinidade prejudica os homens a irem atrás de hábitos saudáveis, uma vez que esse ideal se torna um fator de risco para tal grupo, pois dificulta a procura por cuidados e, assim, afeta de forma negativa a saúde dos homens.<sup>21-22</sup> De modo geral, essa falta de procura por serviço de saúde, e, no caso específico do trabalho, de atendimento psicológico, abala também os profissionais “que precisam identificar circunstâncias oportunas em que os homens se mostram disponíveis e abertos à ajuda emocional, estando atentos ao contexto de vida singular de tais pacientes”.<sup>22</sup>

A sociedade contemporânea também causa irremediavelmente desgaste e tensão ao organismo e a ansiedade se enquadra como uma das possíveis consequências do nosso modo de vida<sup>24</sup>. Um estudo feito em um Serviço Escola de Psicologia da região Metropolitana de Porto Alegre, demonstra que o segundo maior motivo de procura do serviço está ligado à ansiedade, mais especificamente, a transtornos relacionados a ela.<sup>17</sup>

Outro estudo que vai ao encontro do que foi citado anteriormente, feito por meio de dados de uma clínica-escola de uma universidade paulista particular,

sobre atendimentos em psicoterapia breve, realizados exclusivamente com estudantes da faculdade, mostra que uma das queixas mais constantes dos alunos é a ansiedade.<sup>15</sup> Ambas as pesquisas corroboram com os dados colhidos no projeto de extensão, que teve como maior motivo de procura do serviço a ansiedade.

É possível pensar que, nesse caso específico, o projeto foi feito em um momento incomum, devido ao fato de ter sido realizado durante a pandemia de 2020. Na China, efetuou-se algumas pesquisas que mostraram uma predominância de casos de ansiedades e depressão durante a pandemia, os quais acentuavam-se em trabalhadores da área de saúde,<sup>6,25-27</sup> o que no Brasil é agravado devido à falta de preparo desses profissionais para lidarem com situações de grandes emergências.<sup>27</sup> Além da China, outros países também demarcaram dados semelhantes, como o País Basco, na Espanha, que relatou alto índice de ansiedade e depressão em seus moradores.<sup>25</sup>

Já no Brasil, a Fundação Instituto Oswaldo Cruz (Fiocruz), com a Universidade Estadual de Campinas (Unicamp) e a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), desenvolveram um estudo com os dados da pesquisa “ConVid: Pesquisa de Comportamentos” demonstrando que mais da metade dos adultos do país sentem constantemente uma sensação de nervosismo e ansiedade. Ademais, o estudo mostra que há uma predominância do sentimento de ansiedade e depressão nos mais jovens, o que pode ser explicado por grande parte deles estar demarcando suas possíveis profissões futuras e esse contexto atual agravar as suas incertezas.<sup>25</sup> Essa instabilidade, em conjunto com as regras de isolamento, as mudanças de planos, o afastamento do ambiente familiar e social,

só reforçam o possível surgimento de ansiedade e de depressão.<sup>6</sup> Outras possibilidades que aparecem para explicar o acentuamento de casos de ansiedade em jovens durante a pandemia são: o grande uso da *internet* e das redes sociais por permitirem um excesso de informações que muitas vezes o jovem pode não conseguir filtrar; o crescimento de preocupações com a COVID-19; e as mudanças nas condições de trabalho.<sup>25</sup>

Os universitários se encaixam nesse grupo de jovens e por isso podemos colocá-los como um dos grandes grupos afetados com as mudanças. Um estudo feito com universitários portugueses durante a pandemia demonstra que houve um aumento de ansiedade, depressão e estresse nos estudantes nesse período; entre as causas desse aumento, o estudo pontua o crescimento do número de casos positivos da COVID-19.<sup>26</sup>

Assim, os dados recolhidos do projeto mostram um acentuado número de participantes com queixas de ansiedade e depressão, reforçando os estudos citados. Tais dados podem ser explicados justamente pelo projeto de extensão tratar de um plantão psicológico *on-line* focado em atender estudantes universitários, que, como dito anteriormente, passaram por um aumento de ansiedade durante a pandemia.

Desta forma, analisando os motivos de procura pelo serviço do plantão psicológico *on-line*, notamos que este consegue abarcar tais demandas, visto que o serviço tem por finalidade “favorecer o alívio da angústia ou ansiedade imediata, promover um acolhimento respeitoso e empático e, se necessário, encaminhar o profissional para uma proposta de atendimento de maior duração”.<sup>28</sup>

#### 4.1. Saúde mental e atenção psicossocial

Dentro da perspectiva da Saúde Coletiva, a concepção de saúde engloba as várias dimensões da vida do ser humano, pontuando a qualidade de vida como resultado de processos sociais influentes para que o sujeito tenha garantias de condições seguras e prazerosas no viver, seja de forma individual ou de forma coletiva.<sup>29</sup> Nessa perspectiva, é necessário que os sujeitos, as comunidades e as populações recebam, dos profissionais de saúde, um olhar que considere suas múltiplas facetas de forma a compreender a dimensão do sofrimento mental que ali se apresenta, integrando os aspectos econômicos, patológicos, relacionais, sociais, entre outros.

A pandemia da COVID-19 emerge como uma peça fundamental para ilustrar esse ponto, considerando os diversos âmbitos afetados pelo alastramento mundial do novo Coronavírus. As particularidades dessa pandemia incluem, além de uma alta capacidade de contágio do vírus, a conseqüente necessidade de distanciamento e isolamento social, a ausência de vacinas ou medicamentos que sejam específicos para o tratamento da doença, a quarentena estendida, o impedimento de realização de certos rituais, como casamentos e funerais e o fechamento de locais que promovem contato e trocas sociais, como as escolas, as academias, os locais de atividades religiosas, entre outros.<sup>30</sup>

Dessa forma, os impactos causados pela COVID-19 requerem o trato multiprofissional dentro do paradigma da Atenção Psicossocial na saúde. De acordo com Fernandes *et al*,<sup>31</sup> o termo *atenção* designa todo um agrupamento de estratégias de cuidado referentes à uma população em sofrimento psíquico. A

partir disso, a Atenção Psicossocial se revela enquanto alternativa à lógica institucional asilar propondo, dentro das políticas de saúde, os Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) e os Núcleos de Atenção Psicossocial (NAPS) como componentes e agentes dentro da Rede de Atenção Psicossocial (RAPS), que busca compreender o usuário e a saúde mental em sua totalidade ao disponibilizar serviços diversos e profissionais de várias áreas da saúde, como enfermeiras(os), psicólogos(os), nutricionistas e assistentes sociais.

Os quatro parâmetros que a Atenção Psicossocial apresenta em oposição ao paradigma asilar, segundo Fernandes *et al*<sup>31</sup>, são: 1. a maneira como o objeto é tomado tendo como base a tríade saúde-doença-cura e os instrumentos utilizados para as intervenções; 2. a diferença presente na maneira de organização das instituições, com destaque para as relações internas e a gestão entre os poderes; 3. o relacionamento estabelecido entre os usuários e os profissionais, e entre os usuários e os serviços; 4. a dimensão ético-política das intervenções realizadas e de seus resultados. A partir disso, percebe-se que a configuração da Rede de Atenção Psicossocial se estabelece a fim de modificar “não apenas o modo como se trata em saúde mental, mas transforma também a forma como a sociedade civil se relaciona”<sup>31</sup> com a extensão do sofrimento mental que reflete em nível individual e social.

A realidade do Brasil, diante da pandemia da COVID-19, atrela-se a RAPS de forma a acolher os impactos sobre a saúde mental dos sujeitos, aqui restritos ao público-alvo de estudantes universitários, levando em consideração a redução do bem-estar psicossocial e o consequente desencadeamento de sofrimentos como a ansiedade, a

depressão e as ideações suicidas, queixas essas que se destacaram durante o desenvolvimento do nosso projeto de extensão. Nesse contexto, o plantão psicológico oferecido pelo Serviço Escola de Psicologia figura enquanto primeiro acolhimento e a porta de entrada para o estabelecimento de uma rede de apoio ao estudante tecida sob o viés psicossocial, buscando

instituir uma rede intersetorial para melhor atender às necessidades do sujeito em tratamento, com atenção às demandas psicossociais e de direitos humanos. Busca-se agregar recursos do território ao tratamento por meio da interlocução e criação de alianças no âmbito educacional, comunitário, laboral, familiar, dentre outros possíveis.<sup>32</sup>

Observa-se, nesse ponto, a manutenção do princípio de integralidade do SUS (Sistema Único de Saúde), além de um suporte fundamental ao considerar-se a modalidade de atendimento realizada: o atendimento *on-line*. O Conselho Federal de Psicologia, por meio da Resolução nº 11/2018,<sup>7</sup> permite a realização de atendimentos e demais serviços psicológicos por meios tecnológicos de comunicação à distância, considerando a manutenção dos princípios éticos da profissão e a obrigatoriedade de cadastro do profissional na plataforma do conselho, além da confirmação e aprovação deste pelo órgão.

No entanto, com a situação emergencial e de crise causada pela pandemia da COVID-19 e a sua consequente imposição de isolamento social, a necessidade e a procura pelo atendimento psicológico *on-line* aumentou consideravelmente, fazendo com que o CFP flexibilizasse alguns pontos da resolução nº 11/2018,<sup>7</sup> como a obrigação na espera de aprovação do cadastro para

que se inicie os atendimentos via tecnologias da informação, embora ainda permaneça imprescindível o requerimento desse cadastro, conforme disposto na Resolução nº 4/2020.<sup>8</sup>

O isolamento dos corpos em nível social, em razão da alta taxa de transmissão da COVID-19, o excesso da presença familiar e a tensão nesses laços também foram apontados como produtores de estresse, motivos de queixa e procura pelo atendimento. Nesse ínterim, a possibilidade de estar em um acolhimento psicológico emerge como uma válvula de escape, uma saída para a acumulação dessas angústias, uma alternativa para a elaboração dos incômodos e da necessidade de novos arranjos acerca do contingente. A presença do acolhimento psicológico nessa “incubadora de estresse”, permite aos sujeitos a melhora em sua qualidade de vida e a segurança em buscar alternativas para lidar com as adversidades.

O acolhimento em plantão psicológico, realizado em consonância com o modelo de Atenção Psicossocial, viabiliza que o profissional da psicologia auxilie o sujeito também na identificação e na construção de sua rede de apoio: familiares, parceiros, serviços de saúde, profissionais de outras áreas, entre outros, pois, em um momento como este, com níveis de estresse e ansiedade agudos, o papel da Psicologia:

inclui possibilitar apoio e cuidado pragmático, não invasivo, que permita avaliar as necessidades e preocupações, escutar sem pressionar a falar, oferecer conforto, mitigar os efeitos do estresse, orientar para a busca de informações confiáveis trazendo informações claras e oficiais, orientar sobre os serviços disponíveis de atenção psicossocial mais próximos e proteger as pessoas de danos adicionais.<sup>30</sup>

Portanto, mesmo que no contexto de uma pandemia como a COVID-19, algumas reações anormais em outras situações sejam consideradas normais, o acompanhamento psicológico e a rede de atenção psicossocial permanecem como fundamentais, pois trabalham de forma cooperativa com as diversas redes nas quais o sujeito está inserido (família, amigos e trabalho); e evitam agravamentos psicopatológicos futuros ao oferecer uma escuta acolhedora e qualificada, a fim de amenizar o estado emocional ocasionado pelo momento de crise.<sup>30</sup>

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante toda a implementação do projeto, desde o recolhimento das fichas de inscrição até o findar dos atendimentos, foi possível perceber os impactos na saúde mental desencadeados pelas particularidades da pandemia da COVID-19. Não apenas a manifestação da doença em si, mas dos fatores indiretos que a acompanham e influenciam na saúde mental dos sujeitos, como: o distanciamento de amigos e de familiares, as incertezas com relação ao futuro, a constante circulação de informações nem sempre confiáveis, a possibilidade de perda de emprego ou de modificações nas formas de trabalho, entre outras. Dessa forma, todos esses fatores figuram como responsáveis pelo aumento considerável de ansiedade descrito.

Como limitações encontradas durante o percurso do projeto pode-se citar, primeiramente, os dados incorretos informados na inscrição como telefone e *e-mail*, o que dificultou o contato com a(o) estudante. Além disso, o atendimento *on-line* também revela impasses como a

queda de conexão da *internet*, que pode atrapalhar o andamento da sessão; a falta de privacidade e de local adequado para atendimento psicológico; e, por fim, a ocorrência de casos graves como abusos e violências, que no contexto de isolamento são mais difíceis e complicados de serem relatados pela vítima.

O projeto de extensão rendeu frutos para além da realização dos atendimentos. Com o retorno das aulas, de maneira remota, os docentes caminharam para encerrar os atendimentos, no entanto, considerando a necessidade do acolhimento psicológico para a comunidade, as(os) professoras(es) do SEPSI ofertaram um curso de formação para a prática do plantão psicológico e acolhimento em saúde *on-line*, no qual o público-alvo foram os estudantes de Psicologia da UEMG, Unidade Divinópolis a partir do quinto período — período no qual se iniciam as práticas de estágio curricular. A ideia central do curso foi formar estudantes para realizarem o plantão e acolhimento no formato *on-line* e, dessa maneira, assumirem os atendimentos do projeto, contando com a supervisão de docentes do Curso de Psicologia, tendo em vista as possibilidades de estágio *on-line*, aprovado pelo CFP.

Todo esse contexto ressaltou como foi de fundamental importância a permanência das atividades do SEPSI durante a pandemia, uma vez que, nesse momento de crise, diversos outros serviços de atendimento psicológico foram interrompidos ou prejudicados. Isso permitiu não só que as(os) estudantes se mantivessem amparadas(os) nessa situação delicada, como também contribuiu com sua formação, tendo em vista sua participação ativa por meio das propostas de atendimento via estágio que

surgiram a partir do movimento do projeto. Com isso, reafirmou-se o papel e a competência da Psicologia em promover saúde e qualidade de vida à comunidade onde está inserida.

Sugere-se, por fim, que trabalhos que envolvam atendimentos e acolhimentos psicológicos continuem sendo ofertados aos estudantes universitários até o fim da pandemia, sejam estes decorrentes de práticas de extensão ou de estágio supervisionado. Ademais, pesquisas para acompanhamento das condições psicológicas deste grupo ao longo do período pandêmico tornam-se fundamentais para que consigamos identificar as consequências desse momento histórico a longo prazo e, assim, minimizar seus impactos.

## REFERÊNCIAS

1. DOESCHER, Andréa Marques Leão; HENRIQUES, Wilma Magaldi. Plantão psicológico: um encontro com o outro na urgência. **Psicol. estud.**, Maringá, v. 17, n. 4, p. 717-723, Dec. 2012. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-73722012000400018&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-73722012000400018&lng=en&nrm=iso). Acesso em: 27 out. 2020.
2. MAHFOUD, Miguel. **Plantão Psicológico: novos horizontes**. São Paulo: Editora Companhia Ilimitada, 1999
3. MOZENA, H.; CURY, V. E. Plantão psicológico em um serviço de assistência judiciária. **Memorandum: Memória e História em Psicologia**, [S. l.], v. 19, p. 65-78, 2010. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/memorandum/article/view/6574>. Acesso em: 27 out. 2020.
4. ROSENBERG, R. L. (org.) (1987). **Aconselhamento Psicológico Centrado na Pessoa**. São Paulo: EPU.

5. REBOUCAS, Melina Séfora Souza; DUTRA, Elza. Plantão psicológico: uma prática clínica da contemporaneidade. **Rev. abordagem gestalt.**, Goiânia, v. 16, n. 1, p. 19-28, jun. 2010. Disponível em [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1809-68672010000100004&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-68672010000100004&lng=pt&nrm=iso). Acesso em 27 out. 2020.
6. PEREIRA, Mara Dantas; *et al.* The COVID-19 pandemic, social isolation, consequences on mental health and coping strategies: an integrative review. **Research, Society and Development**, [S. l.], v. 9, n. 7, 2020. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/4548>. Acesso em: 26 out. 2020.
7. CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA – Resolução do exercício profissional nº 11, de 11 de maio de 2018.
8. CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA – Resolução do exercício profissional nº 4, de 26 de março de 2020.
9. YEHIA, Gohara Yvette. Interloquções entre o Plantão Psicológico e o Psicodiagnóstico colaborativo. **Estudos de Psicologia**. Campinas. v. 21, n. 1. jan/abr, 2004. p. 65-72. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-166X2004000100006](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-166X2004000100006). Acesso em: 27 out. 2020.
10. BRAGA, Tatiana Benevides Magalhães. **Atenção psicológica e cenários sociais: Ação clínica, instituições e políticas públicas na promoção da cidadania**. Curitiba: Juruá, 2014.
11. SZYMANSKI, Heloisa. Plantão Psicoeducativo: novas perspectivas para a prática e pesquisa em psicologia da educação. **Psicologia da Educação**. São Paulo. n. 19. 2004. p. 169-182. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1414-69752004000200009](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-69752004000200009). Acesso em: 27 out. 2020.
12. DI CIACCIA, Antônio. **Inventar a psicanálise na instituição: pertinências da psicanálise aplicada**. Rio de Janeiro: Forense Universitária; 2007. p.69-75.
13. QUINET, Antonio. **As 4 + 1 condições da análise**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2005.
14. BELAGA, Guillermo. (org.) **La urgencia generalizada; ciencia, política y clínica del trauma**. Buenos Aires: Grama Ediciones, 2005.
15. AMARAL, Anna Elisa Villemor; *et al.* Serviços de psicologia em clínicas-escola: revisão de literatura. **Bol. psicol**, São Paulo, v. 62, n. 136, p. 37-52, 2012. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0006-59432012000100005&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0006-59432012000100005&lng=pt&nrm=iso). Acesso em 26 out. 2020.
16. BORTOLINI, Marcela; *et al.* Perfil de pacientes atendidos através da terapia cognitivo-comportamental em uma clínica-escola. **Contextos Clínicos**, São Leopoldo, v. 4, n. 2, p. 132-138, 2011. Disponível em: <http://revistas.unisinus.br/index.php/contextosclinicos/article/view/4506>. Acesso em: 25 out. 2020.
17. SOUZA, Fernanda Pasquoto de; SANTOS, Débora de Freitas Gonçalves; VIVIAN, Aline Groff. Motivos da busca de atendimento psicológico em uma clínica escola da Região Metropolitana de Porto Alegre/RS: pesquisa documental. **Aletheia**, Canoas, n. 43-44, p. 24-36, 2014. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-03942014000100003&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-03942014000100003&lng=pt&nrm=iso). Acesso em: 25 out. 2020.

18. SOUZA, Sarah Rabelo de; *et al.* Considerações sobre o projeto de extensão de pronto atendimento psicológico a estudantes universitários – CPPA – UNESP - Assis. In: 8º Congresso de extensão universitária da UNESP, 8, 2015, Assis. **Anais do 8º Congresso de Extensão Universitária da UNESP.** Assis: Psicologia Clínica – FCLAS, 2015. p. 1-4. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/142249>. Acesso em: 27 out. 2020.
19. VIOL, Solange Gomes de Melo; FERRAZZA, Daniele de Andrade. Estudo sobre um serviço-escola de Psicologia: do perfil da clientela às novas estratégias de atenção e cuidado. **Fórum: Diálogos em Psicologia**, Ourinhos, ano 2, n. 3, p. 24-53, 2015. Disponível em: <http://fio.edu.br/revistapsi/arquivos/ed3/revista.pdf#page=34>. Acesso em: 25 out. 2020.
20. BOTTON, Andressa; CÚNICA, Sabrina Daiana; STREY, Marlene Neves. Diferenças de gênero no acesso aos serviços de saúde: problematizações necessárias. **Mudanças – Psicologia da Saúde**, São Paulo, v. 25, n. 1, p. 67-72, 2017. Disponível em: <https://www.metodista.br/revistas/revistas-metodista/index.php/MUD/article/view/7009/0>. Acesso em: 25 out. 2020.
21. MACEDO, Mônica Medeiros Kother; *et al.* Atenção integral à saúde masculina: a busca por atendimento psicológico em uma clínica-escola. **Psicol. teor. prat.**, São Paulo, v. 12, n. 1, p. 154-170, 2010. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1516-36872010000100013&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-36872010000100013&lng=pt&nrm=iso). Acesso em: 26 out. 2020.
22. QUEIROZ, Iasmim Belém Silva; *et al.* Abordagens de sexualidade e gênero na saúde do homem: uma revisão integrativa. **Revista Eletrônica Acervo Saúde**, [S. L.], v.s. 43, n. 43, 2020. Disponível em: <https://acervomais.com.br/index.php/saude/article/view/3000>. Acesso em: 27 out. 2020.
23. GOMES, Romeu; NASCIMENTO, Elaine Ferreira do; ARAUJO, Fábio Carvalho de. Por que os homens buscam menos os serviços de saúde do que as mulheres? As explicações de homens com baixa escolaridade e homens com ensino superior. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 23, n. 3, p. 565-574, 2007. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-311X2007000300015&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2007000300015&lng=en&nrm=iso). Acesso em: 26 out. 2020.
24. CHAVES, Priscila Barros; HENRIQUES, Wilma Magaldi. PLANTÃO PSICOLÓGICO: De frente com o inesperado. **Psicologia Argumento**, Curitiba, v. 26, n. 53, 2008. ISSN 1980-5942. Disponível em: <https://periodicos.pucpr.br/index.php/psicologiaargumento/article/view/19831>. Acesso em: 25 out. 2020.
25. BARROS, Marilisa Berti de Azevedo; *et al.* Relato de tristeza/depressão, nervosismo/ansiedade e problemas de sono na população adulta brasileira durante a pandemia de COVID-19. **Epidemiol. Serv. Saúde**, Brasília, v. 29, n. 4, 2020. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2237-96222020000400311&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2237-96222020000400311&lng=en&nrm=iso). Acesso em: 26 out. 2020.
26. MAIA, Berta Rodrigues; DIAS, Paulo César. Ansiedade, depressão e estresse em estudantes universitários: o impacto da COVID-19. **Estud. psicol. (Campinas)**, Campinas, v. 37, 2020. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci>

\_arttext&pid=S0103-166X2020000100504&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 26 out. 2020.

27. SCHMIDT, Beatriz; *et al.* Saúde mental e intervenções psicológicas diante da pandemia do novo coronavírus (COVID-19). **Estud. psicol. (Campinas)**, Campinas, v. 37, 2020. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-166X2020000100501&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-166X2020000100501&lng=en&nrm=iso). Acesso em: 26 out. 2020.

28. LUPATINI, Joice Schirmer; SANTOS, Cíntia Salvador dos. Cuidado do cuidador: o plantão psicológico como estratégia de cuidado da saúde psíquica dos profissionais de enfermagem do centro cirúrgico. In: 13<sup>o</sup> Congresso Nacional de Iniciação Científica, 13, 2013, Campinas. **Anais do Conic-Semesp**. Campinas: Semesp, v. 1, 2013. Disponível em: <https://www.conic-semesp.org.br/anais/anais-conic.php?ano=2013&idautor=63572281091&act=pesquisar>. Acesso em: 27 out. 2020.

29. CONSELHO REGIONAL DE PSICOLOGIA. Saúde mental em tempos de pandemia e distanciamento social. **CRP-MG**. 2020. Disponível em: <https://crp04.org.br/artigo-saude-mental-e-pandemia/>. Acesso em: 27 out. 2020.

30. MELO, Bernardo Dolabella; *et al.* **Saúde Mental e Atenção Psicossocial na Pandemia COVID-19: recomendação aos psicólogos para o atendimento online**. Rio de Janeiro: Fiocruz. 2020. Disponível em: <https://www.fiocruzbrasil.br/covid-19-e-saude-mental-cartilhas-abordam-cuidados-paliativos-e-atendimento-online/>. Acesso em: 26 out. 2020.

31. FERNANDES, Amanda Dourado Souza Akahosi; *et al.* Reflexões sobre a atenção psicossocial no campo da saúde mental infanto-juvenil. **Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional**. v. 28, n. 2. 2020. p. 725-740. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S2526-89102020000200725&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S2526-89102020000200725&script=sci_arttext). Acesso em: 26 out. 2020.

32. PIMENTEL, Ana Paula; AMARANTE, Paulo Duarte de Carvalho. Paradigmas, percepções e práticas em saúde mental: um estudo de caso à luz de Bakhtin. **Bakhtiniana**. São Paulo. v. 15, n. 3. jul/set 2020. p. 8-33. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S2176-45732020000300008&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S2176-45732020000300008&script=sci_arttext). Acesso em: 26 out. 2020.