

**UFRRJ**  
**INSTITUTO DE EDUCAÇÃO**  
**CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA**

**DISSERTAÇÃO**

**Cartografia do Plantão Psicológico On-line na pandemia Covid19**

**Severina Maria de Souza Araújo**

**2021**



**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO**  
**INSTITUTO DE EDUCAÇÃO**  
**CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA**

**CARTOGRAFIA DO PLANTÃO PSICOLÓGICO ON-LINE NA PANDEMIA**  
**COVID 19**

**SEVERINA MARIA DE SOUZA ARAÚJO**

*Sob a Orientação da Professora*

**Luciene de Fátima Rocinholi**

*e Co-orientação da Professora*

**Mônica Maria Raphael da Roza**

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Psicologia, no Curso de Pós-Graduação em Psicologia, Área de Concentração em Clínica, Saúde, Educação e Contemporaneidade.

Seropédica, RJ

Dezembro de 2021

Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Biblioteca Central / Seção de Processamento Técnico

Ficha catalográfica elaborada  
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

A658c Araújo, Severina Maria de Souza, 1964-  
Cartografia do plantão psicológico on-line na  
pandemia Covid 19 / Severina Maria de Souza Araújo. -  
RIO DE JANEIRO, 2021.  
54 f.

Orientadora: Luciene de Fatima Rocinholi.  
Coorientadora: Mônica Maria Raphael da Roza.  
Dissertação(Mestrado). -- Universidade Federal  
Rural do Rio de Janeiro, Psicologia, 2021.

1. Plantão psicológico. 2. On-line. 3. Pandemia  
Covid 19. I. Rocinholi, Luciene de Fatima, 1969-,  
orient. II. Roza, Mônica Maria Raphael da , 1972-,  
coorient. III Universidade Federal Rural do Rio de  
Janeiro. Psicologia. IV. Título.

**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO**  
**INSTITUTO DE EDUCAÇÃO**  
**CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA**

**SEVERINA MARIA DE SOUZA ARAÚJO**

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de **Mestre em Psicologia**, no curso de Pós-Graduação em Psicologia, área de Concentração em Clínica, Saúde, Educação e Contemporaneidade.

DISSERTAÇÃO APROVADA EM \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

---

Luciene de F. Rocinholi (Dra.) USP (Orientador)

---

Carla Cristine Vicente (Dra.) UERJ

---

Irene Bulcão. (Dra.) UFF

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001.

This study was financed in part by the Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) – Finance Code 001.

## RESUMO

ARAÚJO, Severina M. S. **Cartografia do Plantão psicológico on-line na pandemia Covid 19**. 2021. 44 p Dissertação (Mestrado em Psicologia). Instituto de Educação, Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Seropédica, RJ, 2021.

Esta é uma pesquisa qualitativa atravessada pelas forças da Pandemia da Covid 19, com o principal objetivo de narrar a experiência de construção do plantão psicológico em ambiente on-line, como um desdobramento dos plantões presenciais em ambiente escolar, onde buscamos também identificar as demandas que foram apresentadas em cada plantão e compartilhar o conhecimento gerado durante a experiência do fazer. Operamos os plantões psicológicos por meio dos aplicativos WhatsApp e Zoom. Os participantes se inscreveram para o atendimento através de um formulário acessado em um link no site da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, que gerou uma lista de inscritos. O agendamento foi realizado por mensagem de texto e o encontro feito através de chamada de vídeo ou voz. A partir da lista e por ordem de inscrição foram contactados 47 inscritos, sendo que 34 responderam ao contato e foram atendidos. Destes, 10 eram adolescentes com idade entre 15 a 18 anos; 18 jovens adultos, entre 19 a 30 anos; e 06 adultos, entre 31 e 53 anos. Foram realizados 53 plantões, já que cada pessoa teve a possibilidade de três atendimentos. Após cada plantão produzimos um Diário de Bordo, no qual registramos o que se passou no encontro entre terapeuta e cliente. Várias demandas foram apresentadas nos plantões, sendo ansiedade, relacionamentos e abuso sexual as mais prevalentes. O dispositivo plantão psicológico on-line funcionou para disponibilizar de modo potente o atendimento em período de distanciamento social, contudo o oferecimento de três plantões produziu um aumento no tempo de espera e a perda do momento da urgência psicológica para muitos. Interferências causadas pelo sinal da internet e no ambiente social do cliente são variáveis que modularam o plantão psicológico e estratégias de cuidados em relação às tecnologias de informações e comunicações foram construídas para adequar a realização dos plantões em sua versão on-line. Apostamos na contribuição do plantão psicológico on-line no fazer clínico, como oferta de cuidado em tempos de pandemia da Covid 19.

**Palavras-chave:** plantão psicológico, tecnologias de informação e comunicação, pandemia COVID 19.

## ABSTRACT

ARAÚJO, Severina M. S. **Cartography of online psychological duty in the Covid 19 pandemic**. 2021. 44 p Dissertation (Master in Psychology). Institute of Education, Federal Rural University of Rio de Janeiro, Seropédica, RJ, 2021.

This is a qualitative research crossed by the forces of the Covid 19 Pandemic, with the main objective of narrating the experience of building the psychological duty in an online environment, as an unfolding of the face-to-face shifts in a school environment, where we also seek to identify the demands that were presented in each shift and to share the knowledge generated during the experience of doing it. We operate psychological shifts through WhatsApp and Zoom apps. Participants registered for the service through a form accessed on a link on the website of the Federal Rural University of Rio de Janeiro, which generated a list of subscribers. The appointment was made by text message and the meeting was done through video or voice call. From the list and in order of inscription, 47 subscribers were contacted, 34 responded to the contact and were attended to. Of these, 10 were adolescents aged between 15 and 18 years; 18 young adults, between 19 and 30 years old; and 06 adults, between 31 and 53 years old. 53 shifts were carried out, since each person had the possibility of three appointments. After each shift, we produced a logbook, in which we recorded what happened in the meeting between therapist and client. Several demands were presented in the shifts, with anxiety, relationships and sexual abuse being the most prevalent. The online psychological on-call device worked to potently provide care in a period of social distancing, however the offer of three shifts produced an increase in waiting time and the loss of the moment of psychological urgency for many. Interferences caused by the internet signal and the client's social environment are variables that modulate the psychological shift and care strategies in relation to information and communications technologies were built to adapt the performance of shifts in their online version. We bet on the contribution of online psychological duty in clinical practice, as an offer of care in times of the Covid 19.

**Key words:** psychological duty, information and communication technologies, COVID 19 pandemic.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>08</b>
<b>1 O PLANTÃO PSICOLÓGICO</b>	<b>17</b>
<b>2 O PLANTÃO PSICOLÓGICO INTERMEDIADO PELAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO</b>	<b>22</b>
2.1 Cuidados necessários para a realização do plantão psicológico on-line	22
2.2 Setting terapêutico e sigilo no ambiente on-line	24
2.3 Relação terapeuta-cliente no plantão psicológico on-line	27
2.4 Vantagens e desvantagens do plantão psicológico on-line	29
2.5 Demandas e sentimentos	30
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>34</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>35</b>
<b>ANEXOS</b>	
<b>A- Termo de Consentimento Livre e Esclarecido</b>	<b>40</b>
<b>B- Termo de Assentimento</b>	<b>42</b>
<b>C- Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para Pais</b>	<b>44</b>



## INTRODUÇÃO

Essa pesquisa é um desdobramento da experiência do plantão psicológico presencial, no estágio da graduação em psicologia, quando em 2017 a equipe de estágio se colocou no Colégio Técnico da Rural (CTUR) – Rio de Janeiro, não com o propósito de interferir no currículo escolar, e nem tão pouco produzir psicodiagnósticos, mas com o objetivo de promoção de saúde. Pensávamos em ofertar rodas de conversa, grupos de discussões, filmes e saraus. Conquistamos uma sala, para a qual empenhamos esforços para decorar e equipar de maneira a facilitar trabalhos em grupos e atendimentos individuais, se fossem necessários, porém com o firme propósito de não realizar ali psicoterapias.

Inicialmente, os alunos daquele Colégio não aderiram as atividades, alegavam que o prédio onde ficava a sala de psicologia era muito distante, que não tinham tempo, pois a maioria estudava em tempo integral e a grade escolar era sufocante. Pensamos então em ocupar a área social da escola com base na performance de Eleonora Fabião (2008) e da clínica peripatética (LANCETTI, 2014). No mesmo período, a professora Carla Vicente havia participado por aqueles dias de um congresso de psicologia de sua linha teórica, Fenomenologia Existencial, onde conheceu o plantão psicológico, uma modalidade de atendimento psicológico, que até aquele período a Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ) não conhecia e nos apresentou. Assim, associamos a proposta da clínica peripatética e do plantão psicológico e começamos nossa experiência com o plantão psicológico no pátio da escola, procurando inicialmente artigos e livros para acessar uma base teórica.

Sáimos da aconchegante sala de psicologia, ocupamos as áreas sociais, construímos ousadamente o setting psicológico nas varandas, no gramado, debaixo de árvores, onde houvesse um cantinho, que ainda que fôssemos vistos, pudesse garantir privacidade, e foi assim que operamos vários plantões psicológicos, fomos mergulhando em várias experiências conhecendo os adolescentes e nos formando como plantonista/psicólogo.

Impulsionada pela paixão pelo Plantão Psicológico, pelos adolescentes, e pelos professores que nos estimulavam todo tempo, voltei à mesma Universidade, com a proposta de realizar uma pesquisa de mestrado sobre o dispositivo Plantão Psicológico e agora com um olhar mais atento aos seus efeitos nos alunos e na escola.

Em fevereiro de 2020 participamos de aula inaugural para os alunos do CTUR e da semana de integração, apresentando o nosso projeto de acolhimento e promoção de saúde, buscando assim uma reaproximação com a escola e com os alunos. Naqueles dias, Seropédica foi acometida por chuvas fortes, que impediram as aulas por uma semana, adiando o início.

Porém, como a vida não é precisa, e cheia de acontecimentos inesperados, no mês de março desse mesmo ano, o Brasil foi deflagrado com a pandemia da Covid 19, que já havia acometido outros países, foi então decretado o distanciamento social como estratégia de mitigação do contágio do novo coronavírus. Diante disto o Conselho Federal de Psicologia – CFP, a partir de 16/03/20, autorizou as consultas psicológicas on-line mediante o “cadastro e-Psi” (lista de profissionais autorizados pelo Sistema de Conselhos de Psicologia a prestarem serviços remotos) sem a confirmação da autorização para a realização do trabalho remoto, como forma de facilitar a continuidade dos trabalhos psicológicos tão necessários para a saúde mental da população durante a pandemia. Embora os trabalhos presenciais não tivessem sido proibidos, com a expansão da pandemia, órgãos como o Ministério da Saúde, Organização Mundial de Saúde (OMS), Secretarias de Saúde e autoridades civis decretaram o resguardo e isolamento, de maneira que afetou a relação presencial em quase todos os âmbitos, inclusive clínicas, escolas e outros.

Diante desse quadro de emergência, o Conselho Federal de Psicologia (CFP) afrouxou alguns critérios para o atendimento remoto, como medida facilitadora para a intervenção da

psicologia no Brasil diante da pandemia da Covid 19 (RESOLUÇÃO CFP, 04/2020). E rapidamente, se tornou notório as consequências de uma pandemia, como relatam Barros-Delben *et al.* (2020), que produziu impacto na saúde mental da população, exacerbando patologias que já estavam presentes na vida de algumas pessoas e/ou produzindo transtornos psíquicos, devido ao medo que é propagado, principalmente nos profissionais que atuaram na linha de frente da situação de emergência.

Ainda, Schmidt *et al* (2020), através de revisão bibliográfica, relataram várias consequências na saúde mental da população por conta de uma pandemia e do distanciamento social, como: sintomas moderados a severos de ansiedade; depressão e estresse; medo dos familiares contraírem a doença; mudanças nas rotinas e nas relações familiares; que impactavam a saúde mental e o bem estar psicológico; maior risco de violência contra mulheres e crianças; diminuição das conexões face a face e interações sociais rotineiras produzindo estresse; desenvolvimento de sintomas compulsivos por conta dos procedimentos higiênicos necessários de combate ao Covid 19; além de várias outras consequências.

Mediante a suspensão das aulas, em todo Brasil, com a implantação do distanciamento social, na segunda quinzena de março de 2020, todas as atividades acadêmicas ganharam um desenho on-line/remoto, e nas discussões destas, apareceu a preocupação com os alunos universitários e de ensino médio e nos perguntamos o que nós da psicologia poderíamos fazer naquele momento de pandemia, onde os sintomas pandêmicos já se faziam sentir, inclusive em nós mesmos.

Como as crises, a dor, o conflito pode ser gerador não somente de sofrimentos, mas invenções transformadoras de realidade, nasceu então, desse movimento de interações e através das docentes: Luciene de Fátima Rocinholi e Carla Cristine Vicente (docentes do curso de psicologia da UFRRJ) o Projeto de Pesquisa Plantão Psicológico On-line: Acolhimento e Prevenção da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro – UFRRJ.

Este Projeto não surgiu como um projeto pronto a uma suposta realidade, ele foi se construindo no fazer, a uma realidade a ser conhecida. Se constituiu como uma proposta de suporte psicológico aos alunos da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ) e do Colégio Técnico da Rural (CTUR). Contou com a atuação de profissionais mestrados e estagiários do décimo período do curso de Psicologia da Rural, a fim de realizar acolhimento diante dos impactos que o distanciamento social e suas consequências pudessem provocar na saúde mental dos estudantes.

Preocupados com as consequências da quarentena e de outros efeitos da pandemia, buscamos realizar o plantão psicológico na modalidade on-line a fim de oferecer acolhimento psicológico aos alunos. Começamos a realizar o plantão psicológico on-line e não imaginávamos que assim a pesquisa estava ganhando um novo desenho, movimentos e linhas. Não conseguíamos mensurar até quando continuaríamos trabalhando de modo remoto, ainda que eu mesma pensasse que seria por pouco tempo, a pandemia se mostrou mais forte que qualquer pensamento positivo, e finalizo o mestrado em meio a uma pandemia que parece não ter mais fim, pois além das mais de quinhentas mil mortes no Brasil (BRASIL, 2021), esta revelou um desrespeito à população brasileira por parte de autoridades, que deveriam velar pela saúde da população.

Nossa resistência tem sido ofertar o plantão psicológico on-line, uma modalidade de atendimento psicológico, que tem nele mesmo o começo, meio e fim do encontro movido pelo sofrimento ou demanda do cliente que o procura voluntariamente.

Dantas *et al.* (2016) apresentam o plantão psicológico como um tipo de clínica contemporânea política e ética que tem a finalidade de acolher o processo psíquico e subjetivo no contexto histórico de qualquer pessoa que o procurar. Ainda conforme as autoras, o plantão psicológico não tem o objetivo de resolver ou aprofundar na “problemática” da pessoa, mas de oferecer um momento de escuta e acolhimento do seu sofrimento. O plantão psicológico é

centrado nos sentidos que emergem do encontro. O diálogo entre o plantonista e o usuário pode promover construção de outras possibilidades de sentidos a partir dali.

Esta modalidade clínico-psicológica surgiu no cenário brasileiro na década de 1960 com base na Abordagem Centrada na Pessoa de C. Rogers, e desde então tem sido realizado no Brasil em diversos contextos e instituições e é passível de estratégias específicas para cada realidade (TASSINARI, 2009). O plantão psicológico é apontado como a melhor expressão da clínica da urgência psicológica (TASSINARI; DURANGE, 2019), guardando aproximação com a clínica dos extremos na atuação psicológica em desastres e catástrofes (PAIVA; PEREIRA, 2019).

Mediante a participação no Projeto de Pesquisa Plantão Psicológico On-line da UFRRJ e com o desenrolar dessa pandemia, o meu projeto do mestrado ganhou um movimento de transformação inesperado, e os plantões psicológicos, que eram realizados no pátio da escola, passaram a serem realizados remotamente.

Sendo assim, o principal objetivo é narrar o processo de construção do dispositivo plantão psicológico no ambiente on-line como uma alternativa de cuidado, diante do impedimento causado pela pandemia COVID-19 em realizar os plantões presenciais, com vistas a recrudescer as pesquisas que embasam os atendimentos psicológicos remotos na psicologia brasileira. Em revisão bibliográfica, observamos pouca produção nesse âmbito no Brasil e esperamos que esta pesquisa contribua com outras sobre o impacto da pandemia da Covid 19 na saúde mental da população brasileira.

Buscamos ainda compartilhar o conhecimento gerado durante a experiência do fazer e identificar as demandas psicológicas que foram apresentadas em cada plantão psicológico on-line durante o desenrolar da pandemia de Covid 19.

Este trabalho se compõe de uma introdução, que busca apresentar o surgimento desta pesquisa qualitativa de mestrado, seus objetivos: principal e específico; do percurso metodológico no fazer, e de dois capítulos que representam o conhecimento adquirido da experiência sempre atravessada dos plantões presenciais:

Capítulo 1 - **O plantão psicológico**, onde buscamos apresentar um histórico do plantão psicológico, os contextos em que foram ofertados e os modos de acolhimento vislumbrados, além dos princípios teóricos que norteiam a realização do plantão.

Capítulo 2 - **O plantão psicológico intermediado pelas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs)**, no qual apresentamos a construção do plantão psicológico on-line a partir das experiências nesta pesquisa, pistas de cuidados necessários para o trabalho on-line, especificidades e demandas que surgiram no plantão psicológico on-line.

Finalizamos com as considerações sobre a eficácia do plantão on-line como dispositivo de aproximação no tempo de isolamento na pandemia da Covid 19, sobre os cuidados necessários para a realização do plantão on-line, que vão para além de possuir equipamentos de comunicação e informação, como formas de garantia da ética e sigilo na atuação remota do profissional psicólogo.

Esta pesquisa foi realizada utilizando o método cartográfico por considerá-lo o mais adequado para um fazer que foi se compondo à medida que realizamos, indo a campo para conhecer e se fazer conhecer; com vistas a registrar os movimentos, encontros e desencontros. Encontramos na cartografia o próprio fazer, pois a cartografia busca traçar percursos e transformações, movimentos do acontecimento na relação. O conhecimento na cartografia é gerado por atitude crítica de avaliação do acontecimento em sua atualidade. Na cartografia percorremos o caminho numa atitude ética, estética e política com vistas a romper com as supostas verdades que apagam as diferenças, a cartografia não se detém nas categorizações ou qualquer tipo de controle que objetiva assegurar a forma exterior (REGIS; FONSECA, 2012).

O método cartográfico se constrói no encontro entre objeto e pesquisador. Cartografar é desenhar o plano da experiência que manifesta os efeitos sobre o pesquisado, o pesquisador e

a criação do conhecimento, do próprio percurso da intervenção. A despeito da cartografia ser um método de pesquisa e intervenção sem hipóteses e regras preestabelecidas, não se trata de uma ação imprudente, e sim de um conhecimento que vai se construindo no fazer, com cuidado e ciência. A cartografia se faz no percurso da pesquisa, no realizar. Quando o pesquisador se coloca em ação/em campo, pistas vão surgindo e estas vão conduzindo a pesquisa e revelando os efeitos do processo do pesquisar sobre o pesquisado e sobre o pesquisador e seus resultados (PASSOS; BARROS, 2009).

Passos e Barros (2009) mencionam ainda que, para Guattari o trabalho de análise do método cartográfico é descrever, intervir e criar efeitos-subjetivos simultaneamente. É preciso se colocar junto ao objeto, caminhar com ele, implicado num mesmo plano, assim desenhar o mapa da paisagem que é movente.

O conhecimento produzido através da cartografia é gerado por sua ação de intervenção, essa ação transforma a realidade, por isso mais do que descrever estado de coisas, a cartografia busca acompanhar processos (PASSOS e KASTRUP 2016). E para validar a pesquisa cartográfica, segundo esses autores, se faz necessário corroborar tanto os procedimentos e seus efeitos, quanto as diretrizes com as quais a pesquisa se orienta. A pesquisa cartográfica se consolida como tal, mediante o acesso ao plano coletivo de forças moventes (plano de composição e recomposição de singularidades), e se a investigação vai além das formas instituídas. Para tanto, há três indicadores de validação da pesquisa cartográfica: 1) O acesso a experiência (falar de dentro da experiência, e não falar da experiência, abrir caminho para se entrar em contato direto com a experiência). 2) A consistência cartográfica (envolve uma relação entre perspectiva teórico-conceitual; a composição e o manejo de dispositivos; a orientação da produção de dados e os efeitos percebidos). 3) A produção de efeitos (traduz a avaliação dos efeitos produzidos pela intervenção nos três níveis: autoavaliação; avaliação dos participantes; e a avaliação por pares).

Realizar o plantão psicológico remoto foi na realidade uma construção, coube a nós construir o dispositivo plantão psicológico on-line à medida que fomos realizando. A intermediação das tecnologias de comunicação e informações nos fazia refletir se haveria diferenças do plantão psicológico presencial para o plantão psicológico on-line, e quais seriam essas diferenças. O que esperamos ter conseguido expressar através deste estudo. A invenção deste dispositivo produziu, além de procedimentos flexíveis, uma rede de atendimentos. Os casos que necessitavam de psicoterapia foram encaminhados para RAP (Rede de atendimentos e psicoterapia) – outro projeto de atendimento psicológico da UFRRJ, buscamos também informações sobre outros projetos e locais de atendimento à saúde mental da população, e assim, compartilhávamos as informações para os clientes que necessitavam. A construção do dispositivo plantão psicológico online funcionou em conjunto com o dispositivo grupo de supervisões, espaço em que houve trocas de experiências entre estagiários da graduação, mestrandos e supervisores. Perguntar à cada cliente atendido como se sentiam antes e ao final do plantão não somente revelou estados afetivos, como também funcionou como espaço de avaliação dos participantes:

Calebe disse que no início deste plantão se encontrava triste porque seria o último dia, e disse: - “Mas agora me sinto muito feliz. Esses encontros me fizeram ver que eu pensava errado a respeito da psicologia. Eu pensava que só era atendido pela psicologia quem tivesse algum problema, que tivesse muito triste, com muita ansiedade, com uma doença, e eu vi que não. Foi muito bom, eu vi que vi que mesmo eu não tendo uma doença eu fui atendido pela senhora, e pude pensar sobre os meus pensamentos, fiquei muito feliz. Muito obrigada pela senhora ter me atendido.” (Diário de Bordo).

Esse plantão psicológico, foi realizado em dezenove de abril de dois mil e vinte, em cinquenta minutos, até o momento em que Justine se expressou com muita gratidão dizendo que no início daquele encontro estava se sentindo angustiada, mas se sentia aliviada no final, e disse: - “O plantão foi maravilhoso e superou minhas expectativas.” (Diário de Bordo).

Este estudo faz parte do Projeto de Pesquisa e Extensão: Plantão Psicológico On-line – Acolhimento e Prevenção da UFRRJ, que atendeu 500 (quinhentos) inscritos. Neste, os adolescentes - alunos do CTUR e os estudantes da UFRRJ realizavam inscrições para o plantão psicológico online através de um link para um formulário disponibilizado de modo on-line e divulgado nas páginas oficiais no site da Universidade, criando uma lista de pessoas interessadas no plantão psicológico, como relatado brevemente na introdução. O projeto recebeu inscrições de alunos da UFRRJ e do CTUR, de pais e outros parentes de alunos, moradores de Seropédica e outros lugares. A partir da lista de inscritos, profissionais e estagiários, ofereciam os atendimentos do plantão psicológico on-line.

Para iniciarmos os atendimentos, retomamos a experiência e o conhecimento adquiridos anteriormente com plantões presenciais, mas fomos construindo outros modos de atuar no plantão psicológico remoto, que levaram a reflexões sobre essa modalidade, desta forma, o presente estudo foi realizado a partir destes atendimentos e reflexões com a proposta de compreender a construção do plantão psicológico online mediado pelas tecnologias.

Do total de 500 inscritos no projeto inicial, contactamos 47 (quarenta e sete) participantes, entretanto, 13 (treze) pessoas não puderam ser atendidas por razões diversas: uma porque já havia conseguido psicoterapia, duas delas queriam o atendimento por mensagem de texto somente, situação não contemplada neste projeto; uma pessoa solicitou somente um encaminhamento psiquiátrico e não aceitou a ajuda psicológica que oferecemos; outra o número do telefone estava incorreto e foi atendido por pessoa que não conhecia o projeto; outras quatro pessoas não responderam de forma alguma; quatro marcaram o plantão, mas não atenderam a chamada no momento do atendimento e não fizeram mais contato. Para as quatro últimas reafirmamos nosso contato, nos disponibilizando caso necessitassem, e enviamos também o número do CVV (Centro de Valorização da Vida) como última alternativa de cuidado para manutenção da vida.

Ao final do estudo atendemos 34 pessoas, ofertando um número variável de plantões para cada uma, de acordo com a necessidade, sendo que 21 receberam um plantão, 08 pessoas receberam dois plantões cada, 04 receberam três plantões cada, e 01 pessoa recebeu quatro plantões, gerando um total de 53 plantões online ofertados. Os participantes dessa pesquisa no momento dos plantões online estavam na cidade do Rio de Janeiro, ou no interior do estado do Rio: Seropédica e Itaguaí, Valença, Paracambi, Mangaratiba e outras cidades do interior da Bahia e de São Paulo.

Nosso objetivo de cartografar os plantões psicológicos oferecidos aos adolescentes, firmado no princípio desta pesquisa de mestrado ganhou outro desenho devido a necessidade de atender as pessoas em sofrimento durante a pandemia, assim neste estudo cartografamos os vários plantões em atendimento à adolescentes, jovens adultos e adultos. Dentre as pessoas atendidas, 10 foram adolescentes, com idades que variaram de 15 a 18 anos; 18 jovens adultos, com idades entre 19 a 30 anos e 06 adultos com idades entre 31 a 53 anos. Esta ampliação possibilitou conhecer também sobre o modo de atendimento online e as demandas na pandemia da Covid 19 em diferentes faixas etárias.

Os plantões psicológicos foram realizados através de celulares por meio do aplicativo WhatsApp, que possui criptografia de ponta-a-ponta, ou seja, o conteúdo da mensagem só pode ser acessado pelo remetente e/ou pelo destinatário, nem mesmo o aplicativo tem acesso às mensagens; também por ser um aplicativo mais popular e de fácil acesso para a maioria das

pessoas. Apenas um atendimento foi realizado pelo aplicativo ZOOM por solicitação da pessoa atendida.

Ao considerar as dificuldades enfrentadas para a adaptação às mudanças produzidas pela pandemia da COVID-19, oferecemos até três plantões de cinquenta minutos para cada um que procurasse o atendimento, buscando assim proporcionar um suporte psicológico nesse momento de isolamento social, que ofertasse um serviço que pudesse dar conta da demanda. Consideramos também as consequências da pandemia e peculiaridades da própria UFRRJ e do CTUR, onde muitos alunos, se deslocam das localidades de suas residências familiares passando a morar na cidade de Seropédica para ali estudarem. Alguns plantões psicológicos ultrapassaram a duração de cinquenta minutos devido a demandas do próprio encontro.

No início da suspensão das atividades escolares, alguns alunos conseguiram retornar para suas famílias/residências, outros não, ficando no isolamento social na própria cidade de Seropédica, uma cidade “rural” e desconhecida para muitos deles. Também, alguns alunos permaneceram no alojamento da universidade o que, para esses, intensificava o isolamento.

Firmou-se ainda que os atendimentos seriam realizados por meio de chamada de vídeo somente, visando um maior envolvimento e participação responsável dos participantes, embora no decorrer da prática, alguns atendimentos, por dificuldades técnicas com o sinal de transmissão da internet dos alunos atendidos, foram realizados também por chamada de voz do mesmo aplicativo, ou ainda utilizando o aplicativo Zoom.

Diante da grande lista de espera do projeto “Plantão Psicológico On-line – acolhimento e prevenção”, (500 inscritos), aos últimos participantes atendidos em 2020, prazo estabelecido inicialmente para o término da pesquisa, foi oferecido apenas um plantão, sem limite de tempo, com o objetivo de encurtar o longo período de espera. Isso produziu um número maior de plantões psicológicos únicos. Entretanto, diante da pandemia que tem se prolongado, as atividades do projeto continuaram em 2021 e alguns plantões realizados até julho deste ano foram incluídos neste estudo.

Durante os primeiros contatos com os alunos fomos construindo uma forma de apresentação no primeiro momento para agendar o encontro, que acontecia por meio de mensagem escrita pelo WhatsApp. O primeiro contato era realizado por mensagem de texto, visando marcar o dia e horário para o atendimento.

Construímos uma mensagem para agilizar o contato inicial entre plantonista e cliente, mas, que poderia passar por adequação de acordo com os atendimentos ou forma de ser do plantonista do projeto “Plantão Psicológico On-line – acolhimento e prevenção”:

Bom dia, (colocava-se o primeiro nome do solicitante)!  
Eu sou, (o nome do profissional), psicóloga/o (CRP: xx/xxxx ou estagiário de psicologia) no Projeto Plantão Psicológico da UFRRJ.  
Você solicitou um atendimento psicológico e gostaria de agendar com você o horário (...) e o dia (...).  
Peço que confirme o seu nome completo e qual a sua relação com a Rural. (Forma de certificar a identidade do inscrito.)  
**IMPORTANTE:** no momento do atendimento que você esteja num lugar, que lhe garanta total privacidade, como também estarei num ambiente assim, potencializando desta forma o sigilo de tudo o que for falado.  
O Plantão Psicológico será realizado através da chamada de vídeo, do aplicativo WhatsApp.  
Grata. Aguardo sua resposta.

Essa mensagem inicial foi reformulada de acordo com as adaptações dos demais plantonistas do projeto, em uma segunda fase do projeto na pandemia, (junho de 2021):

Olá, xxx

Eu sou xxxx – aluna (o) do curso de psicologia/psicólogo – CRP: e plantonista do Projeto Plantão Psicológico On-line da UFRRJ.

Recebemos sua inscrição e este contato é para saber se eu poderia chamar você com vídeo pelo WhatsApp no dia .... às ..... horas?

Para nosso atendimento é importante que no horário marcado você esteja num local que lhe garanta privacidade. Eu também estarei num ambiente assim, assegurando o sigilo de tudo o que for tratado.

Aguardo sua resposta e confirmação.

Diante das desistências (ou ausência de resposta) ocorridas, uma outra mensagem foi criada a fim de deixar claro que o projeto buscou fazer contato com o inscrito e manteve sua proposta de oferta de acolhimento:

Olá, bom dia.

Como você não respondeu a nosso contato, entendemos que desistiu do atendimento. De qualquer modo, se precisar, poderá se inscrever novamente pelo link no portal da UFRRJ.

E em caso de emergência poderá ligar 188 – CVV. Obrigada e saúde!

Na mensagem acima, apontamos o número do telefone do CVV (Centro de Valorização da Vida), supondo algum sofrimento que pudesse colocar em risco de suicídio.

Quando íamos operar os atendimentos, mesmo estando em um cômodo da residência, o qual separávamos para realizar os atendimentos (um quarto de estudo, por exemplo), nos arrumávamos, com roupas, maquiagem, enfim, certos cuidados com a aparência, com o objetivo de demarcar momento de trabalho das atividades no lar. Na porta, desse cômodo, colocava uma placa de papel avisando que estava em trabalho on-line: “Em atendimentos on-line. Não perturbe.” Além disso, avisava aos familiares, para evitar qualquer interferência, também fechávamos a porta com a chave. Após o primeiro plantão psicológico passei a desligar as notificações de aplicativos no celular, pois isso se constituía uma interferência desagradável durante o plantão, além de distrair a atenção do plantonista.

Após cada plantão psicológico on-line redigimos o Diário de Bordo, o “fora do texto” – Lourau (1993), ou seja, os registros que revelam os bastidores da pesquisa, pois o texto final da pesquisa, segundo Lourau, é como o palco da representação teatral, é o texto desejado institucionalmente, e este oculta o como foi realmente feito a pesquisa. É no diário de bordo que o pesquisador revela o real processo da pesquisa. Logo após o encontro, anotamos as impressões que emergiram do encontro em um diário de bordo. O cartógrafo narra o fluxo intensivo do acontecimento, seu sentido, ao narrar os diálogos e falas da experiência, revela não a interioridade subjetiva, mas as forças que emergem do social (BARROS; KASTRUP, 2009).

O diário de bordo se constitui um dispositivo de dados para além da memória, que se apaga com o tempo. Nele registramos o não dito no encontro, as entrelinhas de um fazer, a expressão dos afetos do pesquisador, as verdades de cada encontro. Na pesquisa o registro imediato à experiência é fruto de uma organização mental do pesquisador, falamos de dentro da pesquisa, afetados por ela, neste estudo registramos encontros embalados pelo impacto de cada um deles, escrevemos sem regras impostas, apenas nos deixamos levar pelas forças que emergiram de cada encontro, por vezes me vi escrevendo e me dando conta que minha escrita não era nada linear aos acontecimentos dentro do encontro, era como se estes ganhassem novos tempos, forças invisíveis do encontro impeliam a escrita. As linhas escritas de cada experiência se tornaram um material que nos permite hoje olhar por vários ângulos, e fazer diferentes recortes.

Semanalmente o projeto realizava supervisões no modo remoto, através dos aplicativos Zoom e Meet, aplicativos que permitem reuniões sociais com vários participantes, estas reuniões eram orientadas pelas professoras coordenadoras do projeto, a reflexão sobre as afetações dos plantonistas e sobre literaturas que nos acrescentava conhecimentos, tiveram um papel muito importante no fazer desta pesquisa, nos construindo com formas mais flexíveis de acolhimento e proporcionando mais interação com a equipe do projeto.

Este estudo faz parte do projeto “Plantão Psicológico On-line: Acolhimento e Prevenção”, aprovado pelo Comitê de Ética em pesquisa com seres humanos da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, parecer N° 113/2021 – PROPPG por atender os princípios éticos de acordo com a Resolução 466/12 que regulamenta os procedimentos de pesquisa envolvendo seres humanos. **Todos os nomes** dos participantes mencionados nesta dissertação são fictícios com o propósito de não revelar suas identidades.

## CAPÍTULO I - O PLANTÃO PSICOLÓGICO

A professora Rachel Léa Rosenberg declara no livro: *Aconselhamento Psicológico Centrado na Pessoa* (1987), que a implantação do Aconselhamento Psicológico (primeira denominação da teoria de C. Rogers) e concomitantemente do plantão psicológico foram alvo de preconceito, como algo menor que a psicoterapia, devido a não proceder psicodiagnósticos e se opor aos procedimentos curativos das patologias definidas pela psicologia clínica, com a suposta objetividade. Portanto, o Aconselhamento Psicológico e o plantão não tiveram uma boa recepção em um cenário onde a psicologia buscava se confirmar como profissão no Brasil, em uma época marcada pela repressão, censura e violência, instaurada pela ditadura militar, onde mais importava à ciência gerar dependência do que autonomia dos pacientes.

Rosenberg (1987) aponta que o Serviço de Aconselhamento Psicológico foi implantado sob muita resistência desde a obtenção de um espaço físico, onde tiveram que ocupar os bancos dos saguões da faculdade para a realização dos atendimentos, até mesmo quanto ao ato de romper com a atuação do psicólogo nos consultórios com sua postura de autoridade perante o cliente, e os atendimentos prolongados, em um contexto histórico de hegemonia da psicanálise.

O plantão psicológico atrelado à prática da Abordagem Centrada na Pessoa não foi criado com o objetivo de diminuir filas para atendimentos psicológicos no serviço de psicologia aplicada da Universidade de São Paulo (USP), e sim, com o propósito de oferecer uma outra opção de atendimento psicológico sem a preocupação de gerar psicodiagnósticos e de facilitar ao cliente a retomada do seu potencial de vida, muitas vezes abatido por circunstâncias adversas. Buscando demarcar diferenças do plantão psicológico, Raquel Wrona Rosenthal (2012, p. 35), declara: “O plantão psicológico não foi concebido como uma alternativa ‘Tampão’ para acabar com filas de espera em serviços de assistência psicoterapêutica, já que não pretende substituir a psicoterapia.”

Como estratégia para diminuir as filas e contornar as dificuldades geradas pela insuficiente quantidade de profissionais a atender, Rosenberg (1987) afirma que passaram a realizar os atendimentos em grupo, para aqueles que aguardavam um atendimento. Mesmo com pouca experiência deu início ao Aconselhamento Psicológico em grupo, sendo estes denominados “grupos de espera”, com o objetivo de propiciar alívio da ansiedade da espera e prover um vínculo com o serviço, oferecendo assim um cuidado próximo do movimento de procura de ajuda do cliente, pois entendiam esse momento como fértil para criação de saídas do sofrimento ou problema. Esses grupos, porém, não se desenvolveram em toda sua potência naquele momento, tiveram que interromper com esse trabalho, pois participantes suspeitavam se tratar de propósitos ocultos de subversão devido ao momento sócio-histórico político do país.

Mahfoud (2012) declara que desde a primeira sistematização do plantão psicológico, realizada em 1987, e relatada no livro intitulado “Aconselhamento Psicológico”, o plantão psicológico foi recebido como algo “alternativo”, e o Conselho Federal de Psicologia pronunciou-se rotulando o plantão psicológico dentre as técnicas alternativas emergentes, distinta daquelas de origem confusa ou esotérica, classificou o plantão psicológico como uma proposta inovadora porém, que infringia padrões estabelecidos por técnicas tradicionais, e que esperariam por avaliações mais rigorosas das instituições de ensino superior e de pesquisa.

O mesmo autor ainda pronunciou, que não havia mais por que considerar o plantão psicológico como técnica alternativa, que já havia indícios suficientes para colocar um ponto final nessa história, e deixar o plantão psicológico crescer a fim de manifestar toda sua potencialidade. Sendo assim o plantão psicológico foi inserido no cenário brasileiro com base na Abordagem Centrada na Pessoa (ACP), e constitui uma modalidade de atendimento

psicológico que pode abrigar qualquer outra abordagem. E tem sido considerado um potente serviço de promoção de saúde, que produz o fortalecimento, a autonomia e a reinvenção de si (ROCINHOLI e VICENTE, 2020).

O plantão psicológico proporciona o atendimento das mais variadas demandas, inclusive aquelas que não cabem na psicoterapia, como bem colocado por Mahfoud (2012), também facilita o atendimento imediato à procura do cliente, não permitindo que este vivencie um agravamento do seu estado emocional. Sendo essa a característica marcante do Plantão: possibilitar um atendimento imediato, tipo pronto socorro psicológico que pode promover novos sentidos às aflições que afloram em certos momentos da vida (FERNANDES; MARINHO e FARIAS, 2015).

No plantão psicológico o que define o encontro é o acolhimento no momento em que faz sentido para a pessoa que procura ajuda, oferecendo um atendimento receptivo à integralidade da pessoa sem julgamentos ou avaliações (TASSINARI; DURANGE, 2019).

Assim sendo, praticar o plantão psicológico requer discernir o plantão psicológico como uma modalidade de atendimento clínico psicológico, diferente de triagens e psicoterapia. O que diferencia o plantão psicológico da triagem tradicional ou interventiva, da terapia breve e da psicoterapia são características fundamentais, como: no plantão o foco do procedimento não é o problema, e sim a pessoa que pode estar deslocada do seu centro de poder, é o como a pessoa está experienciando aquele momento, seus afetos; a relação do plantonista com o cliente é uma relação de afetação, não há neutralidade, porém o plantonista é ciente de cuidados de si para não permitir perder a heterogeneidade do campo. Outra característica fundamental do plantão é que não se utiliza instrumentos a fim de diagnosticar. No entanto, no plantão psicológico pode ocorrer encaminhamentos, embora não seja esse o objetivo do plantão como o é na triagem, sendo o principal encaminhamento aquele que conduz a pessoa para si mesma. Enfim, no plantão psicológico o protagonismo é do cliente e não do profissional, sendo este apenas um facilitador (ROCHA, 2011).

O plantão psicológico não se limita a um local ou campo de atuação, é flexível a qualquer realidade e tem sido considerado como uma possibilidade de atualização da clínica tradicional em que o psicólogo se porta com escuta sensível, autêntica e empática. Além disso pode ser realizado em vários serviços como: Programa de Saúde da Família (PSF), no Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) e o Centro de Referência da Assistência Social (CRAS), os quais tem como propósito acolher e dar assistência imediata à procura das pessoas que solicitam ajuda (Rebouças e Dutra, 2010), podendo também ser realizado em diferentes instituições como: escolas públicas ou particulares; hospitais; Tribunais Regionais; Varas de Famílias; consultórios particulares; Polícia Militar etc. (TASSINARI, 2009). Conforme Amorim; Andrade e Castelo Branco (2015), o plantão psicológico foi introduzido nas práticas da Saúde Coletiva do Sistema Único de Saúde (SUS), em especial na Atenção Básica de Saúde, como estratégia que colabora na evitação do aparecimento de transtornos mentais e reduz a incidência e reincidência desses.

O propósito do plantão psicológico é dar credibilidade ao movimento do cliente, o atendimento, quando ele procura por ajuda, é facilitador de novas elaborações de sua experiência. Portanto, a prática tem mostrado que na grande maioria dos atendimentos através do plantão psicológico o encontro é único (Torres; Araújo, 2020). Sendo que a possibilidade de o encontro ser único deve estimular um maior envolvimento na relação, tanto por parte do plantonista, quanto do cliente (MAHFOUD, 2013). O tempo da consulta e a necessidade de retornos devem ser decididos em concordância entre o plantonista e o cliente (TASSINARI, 1999).

Por conseguinte, atender através do plantão psicológico requer um olhar para o sofrimento humano como um estado de aflição intensa e interior, oriundo de acontecimentos externos ao sujeito, envolve emoções, afeta o corpo e as relações sociais da pessoa. A

diversidade de sentimentos negativos, dores, tristezas, gera frequentemente desânimo, sensação de impotência diante da vida. Por isso, nem sempre é possível perceber o sofrimento do outro (OLIVEIRA, 2016). E no plantão a escuta autêntica produz uma ressonância da experiência, possibilitando uma maior consciência e tomada de decisão por parte do cliente. Portanto, a fala do plantonista se apoia numa atitude primeira de escuta profunda (MSHFOUD, 2013). “Ouvir não é entrar em contato com o que a pessoa diz, mas entrar em contato com o que ela quer dizer através de todo esse modo próprio de dizer nesse momento e nessa situação” (AMATUZZI, 2008, p. 71,72).

O sofrimento não só desestabiliza emocionalmente a pessoa, como pode fazer com que ela procure saúde a fim identificar e organizar seu próprio mundo a partir de experiências e sentimentos que só ela teria o direito de avaliar. A necessidade de saúde também passa pela busca de ajuda para aliviar as inquietações, as ansiedades, e as angústias que a pessoa vivência (ROSENBERG, 1987). Sendo assim, não compete ao plantonista dar solução para o problema do cliente. O sentido do encontro é produzido na relação intersubjetiva, entre o cliente e o plantonista, e quando o cliente se apropria do sentido do encontro, se dá conta de seu potencial (SOUZA e FARIAS, 2015).

Por isso o plantão é lugar de acolhimento, acolher é aproximar, é “estar com”, é um se “colocar junto” de forma ética – reconhecendo o outro em suas diferenças, nos seus modos de viver, sentir e estar na vida. Também de forma estética – porque inventa estratégias que contribuem para confirmação da vida da pessoa. E de forma política – porque se faz no compromisso coletivo de envolver-se neste “estar com” garantindo o protagonismo do outro no encontro (BRASIL, 2010).

O acolhimento faz com que o cliente experimente um ambiente de segurança e passa a compreender a si mesmo, alcançando assim um processo de mudança (Souza, 2013). Rocha (2019) declara que no mundo psi tendemos definir mudança a partir de cura, ou de ausência de doença ou problema, porém deve-se pensar mudanças como deslocamento, movimento, não especificamente mudança de comportamento, e sim mudança de perspectiva e ressignificação da experiência, que é gerador de mudanças. E conforme Tassinari (2003) a potência do encontro pode deflagrar mudanças a longo prazo, embora o acolhimento da urgência não tem como alvo principal ajudar, e se a partir daí a pessoa se sente ajudada será consequência direta das mudanças operadas por ela mesma a partir do encontro.

Sendo o plantão psicológico um lugar de acolhimento, que pode assim produzir processos de mudanças na subjetividade, sua prática nos faz pensar sobre o que é urgência psicológica. Em 2009, Tassinari declarou que na psicologia não havia uma sistematização do que seria emergência ou urgência e nem mesmo a sistematização de pronto socorro psicológico fora do contexto hospitalar, e por conta dessa lacuna na psicologia ela recomendava o plantão psicológico (pronto atendimento) como oferta que facilita o processo psicológico em situações emergenciais.

Na conceituação biomédica, emergência e urgência são distinguidas pelo risco de vida, e esse risco é avaliado pelo profissional (GIGLIO-JACQUEMOT, 2005). Enquanto na psiquiatria, afirma Vedana (2016), a definição de urgências e emergências insinuam a presença de perturbação urgente e grave conduta, que pode afetar o outro, como também enfrentamento mal adaptativo, e a prática clínica revela discordâncias nas definições. Em 2003, Tassinari através de pesquisa bibliográfica em sua tese de doutorado adota a definição de urgência psicológica como: desconforto emocional (de qualquer magnitude) que desloca a pessoa do seu centro de poder, e que a faz buscar ajuda. Tassinari propõe a clínica da urgência e não emergência, com a intenção de diminuir o viés psicopatologizante da emergência (crise), e aponta mais uma vez o plantão psicológico como a melhor expressão da clínica da urgência.

Acolher a urgência psicológica volve os nossos olhos para os fundamentos da Abordagem Centrada na Pessoa (ACP) e conseqüentemente base do plantão psicológico.

Rogers (1995 *apud* TAMBARA; FREIRE, 1999) definiu seis condições necessárias e suficientes para que haja o processo de desenvolvimento do cliente: que duas pessoas estejam em contato psicológico; que o cliente esteja em estado vulnerável ou ansioso; que o terapeuta esteja congruente ou integrado na relação; que o terapeuta experiencie consideração positiva incondicional pelo cliente; que o terapeuta experiencie uma compreensão empática a partir do referencial do cliente e expresse isso; que o terapeuta comunique em algum grau sua empatia e consideração positiva incondicional. Condições essas, ainda hoje, independente da abordagem do psicólogo/plantonista são norteadoras ao processo do plantão, e cabe aqui mencionar as palavras de Pinto (2010) quando aborda sobre esses princípios da ACP, que aceitar positiva e incondicionalmente ao cliente, não significa concordar e sim aceitar a pessoa do cliente sem julgamentos ou avaliações.

Conforme o autor acima, a compreensão empática, é a capacidade do terapeuta aproximar-se dos sentimentos do cliente a partir do referencial do próprio cliente, um “como se” sem ser. A empatia facilita a experiência de ressonância daquilo que é expresso pelo cliente e lhe dá a segurança da presença inteira do plantonista. E quanto ao princípio da congruência trata-se da capacidade do terapeuta expressar de forma verdadeira os seus sentimentos em relação à pessoa do cliente, uma vez que a relação de ajuda se fundamenta na confiança e na verdade, a expressão dos sentimentos do terapeuta contribui na sua disposição para estar inteira e genuinamente com o cliente. Quando o terapeuta expressa seus sentimentos/percepções, deve deixar claro que não se trata de uma verdade absoluta e nem tampouco uma verdade inconsciente do cliente. A congruência por parte do terapeuta o faz perder o controle do ambiente psicoterapêutico, uma vez que o cliente pode reagir de várias maneiras. A congruência não é um princípio a ser experimentado de forma desligada dos demais princípios, todos os princípios são igualmente importantes e estão atrelados um ao outro.

E como é bem defendido por Pinto (2010), podemos dizer que, não somente na psicoterapia, como também no plantão psicológico, uma relação centrada na pessoa significa ter nos seis princípios da ACP não somente um referencial teórico, mas vivê-los como um estilo de vida e usufruir da realidade de se colocar junto ao cliente de forma inteira e intensa. Pinto (*Op. Cit.*) declara que ainda há muitos profissionais psis resistentes aos princípios da ACP devido ao desconhecimento a respeito desta teoria e por conta desses princípios deslocarem o profissional da sua posição de detentor do saber e do poder. Portanto, ter nos princípios da ACP o seu próprio jeito de ser e não regras a seguir, retira do profissional a preocupação de “ser ou não diretivo”, pelo contrário, leva o profissional psi/plantonista a confiar no potencial do cliente, como também na sua própria capacidade de estar com o cliente de forma integral na relação.

No avanço da ACP, através dos trabalhos com grupos C. Rogers percebeu a influência do contexto social sobre o indivíduo, e sua teoria que se pautava no conceito Tendência Atualizante - capacidade natural de atualização do ser humano, foi acrescentada pelo conceito Tendência Formativa, com o intuito de marcar a influência do universo sobre o indivíduo (TASSINARI, 2003).

E atualmente, a clínica também vivencia um movimento de atualização e segundo Dutra (2004), como fruto dessa atualização/desenvolvimento, a clínica tradicional se deslocou da valorização do individual e intrapsíquico para a consideração do contexto social, onde o referencial teórico já não ocupa mais o espaço de principal norteador da prática, e sim uma postura ética e política do psicólogo, atenta à concepção de subjetividade, com um olhar mais amplo ao sujeito que encontra, sendo esta subjetividade constituída por suas relações com o mundo, ao mesmo tempo que o mundo é constituído por ela.

O diferencial da clínica contemporânea não se reduz ao lugar, consultório, classe econômica que a acessa, ou quantas pessoas são por ela atendidas, técnicas, nem mesmo diagnósticos realizados, seu diferencial se faz na qualidade da escuta e acolhimento que se

oferece para o cliente que se entrega ao encontro (*Op. Cit.*). E para Rebouças e Dutra (2010) o plantão psicológico é uma prática dessa clínica contemporânea.

O plantão psicológico articula essa atualização da clínica, e tem no encontro o seu eixo principal, um encontro que não se estabelece sobre o tempo, ou duração e nem mesmo local ou contexto, mas que se fundamenta em três elementos: 1) autenticidade – quando cliente e plantonista desfrutam da liberdade de serem quem são, em clima de empatia e aceitação sem julgamentos ou avaliações; 2) o momento único – quando o encontro é realizado no momento oportuno, onde o plantonista investe o melhor de si para o outro no encontro presente; 3) o acolhimento – receptividade à pessoa total do cliente: sua natureza psicológica, social e cultural, e no momento que faz sentido para ela (TASSINARI; DURANGE, 2019).

O plantão psicológico ou clínica da urgência psicológica faz o clínico sair do aconchego do consultório e ir ao encontro das pessoas onde elas estão, pensamos que neste tempo de pandemia da Covid 19, se apresentou como excelente dispositivo de aproximação dos distantes, pondo a funcionar o dispositivo plantão psicológico on-line.

## **CAPÍTULO II - O PLANTÃO PSICOLÓGICO INTERMEDIADO PELAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

### **2.1 Cuidados necessários para a realização do Plantão Psicológico On-line**

Certamente que as consultas psicológicas on-line ganharam e ganharão mais território no Brasil pós pandemia de Covid 19. É certo também, que haverá ainda de se rever o que é possível e o que não é possível no atendimento remoto, seja nas modalidades síncrona ou assíncrona. A pandemia nos fez quebrar regras, e não se trata daqui para frente de restaurá-las, porém estabelecer novos parâmetros para uma nova realidade e cuidar para não naturalizar aquilo que foi necessário em tempos de emergências.

Muitos profissionais “psis” vão precisar aperfeiçoar seus conhecimentos sobre as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) e saber se resguardar de possíveis interferências no ambiente on-line, que podem provocar prejuízos éticos para o sigilo. Não nos referimos àquelas interferências, como uma pessoa que entra na sala onde o cliente está enquanto ele é atendido, como foi durante o plantão realizado com Scarlet, uma jovem que no momento do atendimento remoto se encontrava na casa de sua prima, cuidando das crianças e uma criança adentrou ao quarto onde Scarlet estava, e queria a atenção.

Um cuidado especial tem sido recomendado ao plantonista: a criptografia de ponta-a-ponta, para a prevenção contra possíveis ataques de intrusos internautas, hackers, ou outros interessados nos dados do cliente e do terapeuta. Se estes forem vazados podem gerar muitos prejuízos, não somente para o profissional, como também para a credibilidade da psicologia remota. A criptografia de ponta-a-ponta garante que somente o remetente e o destinatário ouvirão a mensagem emitida por ambos. Compete ao profissional de psicologia orientar o sigilo (RESOLUÇÃO CFP Nº 010/05) e se prevenir para evitar eventuais processos judiciais de quebra de sigilo (DIÁLOGO DIGITAL CFP, 2018).

Falhas no mecanismo de criptografia podem ocorrer, afinal internet não é um ambiente absolutamente seguro, entretanto, o psicólogo pode se resguardar baixando e arquivando o certificado de segurança do tipo de criptografia do aplicativo utilizado (criptografia de ponta-a-ponta é o mais seguro) e evitar processos judiciais de quebra de sigilo por falha da ferramenta utilizada.

Para adequação e conforto nos atendimentos em formato online, se mostram necessárias também ferramentas e equipamentos de qualidade, como um notebook ou celular equipado com câmera de vídeo com alta resolução; fone de ouvido ou headset; HD externo para armazenar dados e relatórios e antivírus atualizado; além de outros dispositivos que possam facilitar o atendimento em caso de queda de luz ou mesmo ausência desta, como um “Nobreak”.

No entanto, essa pesquisa nos mostrou que também o cliente precisa ter disponível um equipamento que permita o atendimento, certamente não seria o caso de exigir que o cliente tivesse equipamentos de alta performance, porém, se impõe condições necessárias para o encontro: um telefone ou notebook com funcionamento de recepção e transmissão, um sinal de internet que possibilite a comunicação.

Outra situação que nos chamou a atenção, foi a necessidade de uma boa internet, e o que seria uma boa internet? E conforme Siqueira e Russo (2018) a conexão de internet deve possuir uma velocidade, no mínimo, de 2 Mbps para o recebimento de (download) e envio de dados (upload), pois isso sinaliza uma boa qualidade da internet. Existem alguns tipos de internet como: internet móvel – 3G, 4G e 5G, internet a cabo, internet de fibra ótica, internet de ondas de rádio, internet via satélite, cada uma delas apresentando vantagens e desvantagens.

Porém, para além dessas vantagens ou desvantagens, nos esbarramos com o que era possível não somente, economicamente, como também, socioeconomicamente, já que o tipo de internet ofertada na localidade onde estavam, tanto o plantonista como o cliente, no momento dos atendimentos se diferenciava. Identificamos que não bastava ter condições de pagar pelo serviço de internet ou de adquirir um equipamento mais moderno, era ainda necessário que a cidade ou a região tivesse infraestrutura para possibilitar uso desses recursos. A carência desses recursos tecnológicos certamente se constituiu um impeditivo para um maior alcance social do plantão psicológico on-line nesta pandemia.

Para um plantão psicológico on-line ter seu começo, meio e fim confortável, no mesmo encontro, se fazia necessário que terapeuta e cliente possuíssem qualidade de internet, do contrário, isso poderia se constituir em mais uma interferência, inclusive afetando emotivamente o plantonista e cliente, como no exemplo a seguir:

Nara, no momento do encontro estava no seu quarto, no alojamento da UFRRJ, e o sinal de sua internet (internet da UFRRJ) oscilou muito durante o plantão, ela mudava de lugar no seu quarto várias vezes, um quarto pequeno pelo jeito, procurando um sinal melhor, ia de um lugar para o outro no seu quarto. Por várias, várias vezes, o vídeo congelava e surgia na tela: reconectando sua chamada. Eu procurava tranquilizá-la, mas sentia que eu mesma estava me irritando com aquela história de sinal fraco, reconectando sua chamada. Houve um momento, em que ela não estava olhando para o vídeo e continuou falando, e quando se deu conta, tive que dizer: parou em... e ela retornou a falar. Com isto ela passou a fazer como eu, não tirava o olho do vídeo. Mesmo assim conseguimos realizar um plantão de uma hora e vinte quatro minutos, estressante por conta do sinal da internet. (Diário de Bordo).

Aprendemos também outros cuidados com a manutenção dos equipamentos a partir de um plantão realizado com uma aluna da UFRRJ, quando a bateria do seu celular descarregou durante o atendimento, e ela foi obrigada a colocá-lo para carregar ainda durante o plantão:

Durante a metade desse plantão a bateria do celular de Iolanda sinalizou descarregamento e quando ela conectou o celular ao carregamento elétrico a ligação foi invadida por ruídos, como uma estação de rádio mal sintonizada, o que exigiu de mim um grande esforço para ouvir. (Diário de bordo).

E depois dessa experiência, além dos outros cuidados, passei a pedir antes do início do atendimento que verificassem o carregamento da bateria, fato que do meu lado também percebi essa necessidade e fiquei atenta logo nos primeiros plantões, identificando que não era prudente operar plantões durante esse carregamento elétrico. Fui me dando conta, que esses detalhes não somente potencializava o sigilo, mas o cuidado com a vida. A experiência nesta pesquisa construiu um conhecimento sobre interferências que não atentávamos a respeito do plantão psicológico on-line, como também nos fez ver um pouco mais o que faltava, o que precisa ainda ser construído com uma busca maior.

Outro fator que interfere com as tecnologias para realização do plantão e tarefas online é o clima. No plantão psicológico online, interferências da chuva e do vento no sinal da internet, prejudicaram ou algumas vezes impediram a realização do plantão. Identificamos semelhanças na interferência do clima entre o plantão presencial e o plantão online. No plantão presencial, a interferência do clima nos levava às varandas para realizar o plantão psicológico, ou quando

havia chuva forte, nos restava ficar na sala de psicologia (ARAÚJO; ROCINHOLI, 2019), de modo que conseguíamos contornar, mais prontamente, as mudanças climáticas. Entretanto, no plantão online, não tínhamos outra alternativa, se não remarcar o atendimento, como apontado no registro do diário de bordo:

Este plantão estava marcado para o dia 10 de novembro, porém houve uma chuva forte no Rio e Seropédica, cidade do Caleb, e ele ficou sem internet. Quando recuperou a internet, Caleb fez contato pelo WhatsApp explicando o que aconteceu e pediu para remarcar. Por isso, o terceiro plantão aconteceu no dia dezessete de novembro de dois mil e vinte, às nove horas da manhã até dez horas. (Diário de Bordo).

## 2.2 Setting terapêutico e sigilo no ambiente on-line

O plantão psicológico desde a sua implantação no Brasil, constituiu seu setting em vários e inusitados lugares (WRONA, 2013), e mesmo antes desta pandemia alguns profissionais vinham realizando o plantão psicológico on-line, no entanto, a pandemia produziu um movimento muito maior e fez perceber efeitos expansivos ao futuro do próprio Plantão Psicológico.

Moreira e Esteves (2012) ao compararem várias teorias que abordam sobre o setting terapêutico concluíram, que o setting terapêutico é um “espaço mental” resultado da relação, da ética e da confiança entre cliente e terapeuta, que não depende do ambiente físico, mesmo que o espaço não seja o mais apropriado e neutro. E encontramos no plantão psicológico on-line a realidade deste setting “espaço mental”, uma virtualidade para além dos espaços físicos apresentados nos vídeos ou mesmo o próprio vídeo.

Durante os primeiros atendimentos online operados nesta pesquisa, buscávamos através da mensagem inicial, não somente garantir que o atendimento seria para a pessoa inscrita, como também comprometê-la na dinâmica do sigilo, combinando alguns cuidados que o cliente deveria ter com o ambiente físico no momento do plantão psicológico online. Quando o encontro era marcado, pedíamos para o cliente usar um fone de ouvido, como forma de potencializar o sigilo e garantir que somente o cliente nos ouviria, como também somente o plantonista ouviria o cliente, como mostra o trecho do diário de bordo:

Quando o vídeo se abriu me deparei com uma jovem de 19 anos, magrinha, de óculos, com os cabelos presos. Usava fone de ouvidos, daquele tipo que passa sobre a cabeça e cobre as orelhas (headset). Ela se encontrava em um ambiente que parecia uma varanda de uma casa, a mudança do clima provocado pelo tempo/horas foi visível naquele setting de poucas paredes. (Diário de Bordo).

Diferentemente do plantão psicológico presencial, onde várias vezes o adolescente chegava acompanhado por mais alguém, um amigo, ou grupo de amigos, ou também parentes (ARAÚJO, 2018), nesta pesquisa, a chegada ao atendimento já acontecia de forma individual. Apesar de estarmos em meio a uma pandemia, onde muitos tiveram que trabalhar de forma home office, fazendo com que as casas estivessem mais movimentadas o tempo todo, isto não comprometeu os atendimentos realizados no plantão psicológico on-line (nesta pesquisa), onde a maioria dos clientes estiveram em suas casas durante o atendimento.

A vulnerabilidade dos espaços apresentados nessa experiência nos pareceu ser oriunda da condição de cada família e de suas casas, uma condição socioeconômica, que fez com que para alguns, encontrar um espaço físico adequado para a realização do plantão psicológico on-line fosse um grande desafio. Prevaleceu assim, o setting para além dos espaços físicos,

virtual/mental/relacional, onde nossa atenção durante o atendimento, pairava sobre o que do corpo do cliente se presentificava, com seus olhares, tons de voz, e sentidos para além dos signos, nos vimos numa necessidade de concentração na parte do corpo que era possível ver ou ouvir.

Um exemplo disso, foi o caso Mabel, que no seu primeiro plantão, por não ter um lugar apropriado na casa da avó, onde estava morando, após a separação dos pais, ela se colocou no banheiro, durante o plantão realizado por chamada de voz:

Percebi um som (não era um som muito nítido) como de alguém falando com ela, e eu perguntei: “Alguém está falando com você? Você precisa terminar essa ligação?”  
Mabel: - “Não, eu estou no banheiro, com a porta fechada, eles sabem que estou aqui falando.” (Diário de Bordo).

Durante este estudo percebemos que se no plantão psicológico presencial pesa sobre o profissional a garantia do sigilo de tudo que se fala no setting terapêutico (ARAÚJO,2018), no plantão on-line há um compartilhamento dessa responsabilidade. Nesta pesquisa fomos construindo um cuidado quanto ao sigilo para a realização dos plantões on-line, e orientando sobre essa responsabilidade compartilhada com os clientes e pedindo cuidados da parte deles também. Isso não garantiu absoluto cuidado do lado do cliente, pois alguns, devido à falta de estrutura na casa para garantir uma privacidade maior, não conseguiram um lugar apropriado. No caso de Olavo, apesar dele se encontrar em um quarto, sua mãe entrou várias vezes para pegar coisas, e durante o plantão não discutimos essa situação com ele, Olavo parava de falar olhando para trás, o que me fazia ver sua mãe no fundo da imagem do vídeo, e eu também parava de falar, e juntos aguardávamos ela se retirar, realizamos o plantão driblando essa situação:

Durante o plantão, houve várias interferências da internet: sinal fraco, congelando por vezes a imagem e o som, até que se estabilizou. Também houve várias interferências da mãe, que entrava no quarto, era possível vê-la, Olavo se silenciava, voltava para a mãe e pedia para ela se retirar, pelo menos umas cinco vezes a mãe de Olavo entrou no quarto interferindo indiretamente no plantão. (Diário de Bordo).

Durante este plantão online não discutimos essa questão do sigilo, sobre as várias interferências da mãe dele, pois havia demandas do cliente que necessitavam maior atenção, e foi possível para ele contornar a interferência no seu ambiente, não sendo isso o mais importante naquele momento.

Outro caso que demonstrou a carência por parte do cliente de um lugar apropriado para a realização do plantão, foi o caso Sam, que não tinha uma casa própria, devido a conflitos familiares, e no momento do plantão on-line se encontrava no alojamento da UFRRJ, e se colocou debaixo de uma árvore na área externa da universidade. Esse atendimento demonstrou a potência do plantão em ser realizado independente do lugar físico e houve até uma interferência positiva - o canto dos pássaros:

Sam estava debaixo de uma árvore na área externa do alojamento da UFRRJ, eu via apenas a copa da árvore e seu corpo era visível do ombro para cima. Disse que estava em um lugar afastado para que ninguém o ouvisse. Embora, houve um momento que escutei vozes, como de pessoas falando próximo, pouquinho depois ficou nítido que aquelas pessoas estavam perto, os olhos de Sam falaram isso para mim, e Sam com a

mão cobriu a parte de entrada de som do fone de ouvido, de maneira que não pude mais ouvir. Logo em seguida, quando ele retirou a mão da entrada de som do fone, ouvia-se o canto dos pássaros, que também se fizeram presentes naquele ambiente. (Diário de Bordo).

Nesta pesquisa os locais dos clientes, que compunham o setting terapêutico, foram os mais diversos: em 07 plantões os clientes se apresentaram em quartos de dormir; 01 em uma sala de aula de curso de inglês; 01 no banheiro; 01 no quarto de dormir da mãe; 01 no salão de beleza/espço de trabalho residencial; 02 varanda da residência; 01 quarto da casa de parente; 01 quarto de dormir do alojamento da UFRRJ; 01 debaixo de uma árvore na área externa da UFRRJ; 01 atrás do prédio da sala de estudos da UFRRJ; 01 consultório particular de psicologia; 01 local de trabalho (Corpo de Bombeiros); sendo que em 34 plantões não foi possível identificar o local, devido o enquadramento da câmara do celular.

Na maioria dos plantões on-line não houve interferência, sendo que trinta e seis plantões foram realizados com tranquilidade no que tange a interferências do ambiente ou sinal da internet, no entanto em dezessete plantões, houve interferências como: sinal fraco da internet do cliente (voz sumia, imagem congelava, ligação desconectava); a mãe chamando do outro lado da casa; pessoas que entraram no espaço físico; uma avó interrompeu a chamada, querendo saber o que a jovem estava fazendo; descarregamento da bateria do celular, e durante o carregamento muito barulho; pessoas próximas do local em que o cliente se colocou, impedindo a liberdade deste de falar; crianças que interferiam, pedindo coisas; gritos de familiares em outros cômodos, impedindo a concentração do cliente; houve sinal fraco da internet do lado do plantonista também. Essas interferências impactaram diretamente numa certa disposição mental do plantonista e do cliente, porém não o suficiente para impedir a realização do encontro, do estabelecimento da aliança ética e de confiança.

O plantão psicológico on-line em tempos de emergência nos possibilitou o que a pandemia da Covid 19 nos impedia: o encontro presencial. Porém em outro momento, fora da pandemia, para muitos o melhor lugar será entre as aconchegantes e silenciosas paredes do consultório de psicologia, como nos demonstrou o caso Geórgia, que o primeiro plantão foi realizado no seu local de trabalho, onde tivemos uma interferência: seu colega de trabalho abriu a porta, quase entrando no ambiente, e, no segundo plantão, quando Geórgia estava em sua casa, o clima familiar desfez toda a privacidade de seu quarto:

Geórgia ficou pensativa por um minuto, e logo novamente, sua neta invadiu o quarto e outras vezes também. Ela se levantou, pedindo licença, deu umas broncas e fechou a porta. E quando se reposicionou à frente do celular, foi logo falando: - “Olha, eu teria que tirar férias agora em dezembro, mas recebemos ordem de não tirar férias até março do ano que vem, já estou com duas férias vencidas. Esse período foi terrível, home office para mim foi mega estressante, trabalhei ao dobro. Era o trabalho, serviços de casa, comida, criança, tinha dia que parecia que eu ia enlouquecer. Quando estou em casa é essa loucura.”

Percebi que Geórgia estava desconfortável, parecia não estar mais ali por inteiro e expressei para ela a impressão que eu estava tendo e perguntei se ela queria terminar o plantão por ali mesmo.

Ela respondeu: - “Olha, no meu trabalho é muito melhor, aqui, estou aqui, mas escutando minha enteada gritar com a Beatriz (a neta), isso está me desconcentrando.”

Falei: - “Ok, fica tranquila, é super compreensível, não tem problema. Podemos terminar por aqui.” (Diário de Bordo).

### 2.3 Relação terapeuta-cliente no plantão online

Em um plantão realizado presencialmente, quando estávamos dando início às experiências deste estudo, a proximidade física e a atenção nos permitiram conhecer a realidade de forças que o corpo denunciava.

Emanuella fez silêncio, e naquele silêncio as lágrimas começaram a escorrer em sua face. Depois de alguns minutos, continuou dizendo: “Não aguento mais. Eu não vejo saídas.” E com as mãos tentava limpar as lágrimas, não conseguia parar de chorar, era um choro contido. Foi quando percebi em um dos seus braços havia uma pulseira de couro larga, na região do punho, e por baixo da pulseira vi as marcas de autolesão. (Diário de Bordo).

Nos plantões online outra realidade se apresenta, a visualização do corpo é limitada, ou seja, é como se uma grande parte se tornasse escondida, nos fazendo considerar a importância de construir uma relação no encontro, que pudesse permitir se sentir a vontade em uma exposição maior, inclusive do corpo.

No plantão realizado com Olavo, a relação terapeuta-cliente, sustentou que ele mesmo expandisse sua imagem, mostrando uma parte do corpo que não constava no enquadre da câmera:

“Eu acho que criei correntes para mim mesmo, e não sei como sair. Veja, agora só porque estou falando com você estou tremendo.” E colocou suas mãos trêmulas diante da câmera para que eu as visse. E disse logo em seguida: - “É isso.” Olavo parou, olhando firmemente para mim, como esperando uma resposta. (Diário de Bordo).

Nesse plantão com Olavo, logo após me apresentar, lhe assegurei o sigilo, e pedi para ele dizer o que o conduzia ao plantão. Olavo foi bem sucinto relatando apenas sintomas de ansiedade e esperando de mim uma solução para o seu problema. Afirmar para ele que o ser humano é constituído por vários vetores: família, condição social, lugar onde moramos, país, época em que vivemos, e pedi para que ele me contasse um pouco da sua história, dizer quem era ele. Em seguida Olavo me perguntou se deveria começar desde sua infância, e eu falei que não necessariamente, mas que ele começasse sua história de algum ponto importante para ele, e daí por diante sua fala fez ressonância para ele mesmo. Ofereci uma escuta atenta e apoiada na interação, buscando compreender seus sentimentos e conhecer sua singularidade, seu jeito de ser, sem emitir nenhum julgamento ou avaliações. No final do plantão buscamos juntos pensar em atividades de autocuidado e ver a vida para além de um diagnóstico, pois ele já havia chegado ao plantão on-line com o diagnóstico de ansiedade.

O encontro no plantão psicológico se compõe a partir da compreensão e aproximação à experiência do outro, é deste horizonte que o plantão, independente do tempo de sua realização pode produzir efeitos, que vão se manifestar através da afetação, contato e compreensão. A escuta que se abre para a pessoa e não para o problema que a fragiliza, abre espaço para toda e qualquer demanda com suas dores e angústias (ROCHA, 2019).

Conforme a autora acima, a relação terapeuta-cliente no plantão psicológico é construída a partir do encontro que se fundamenta nas atitudes do plantonista: aceitação positiva incondicional (sem julgamentos ou avaliações); empatia (entender o outro a partir do referencial dele) e congruência (expressar de forma ética seus sentimentos e impressões) – princípios da ACP. Trata-se de uma relação facilitadora, onde o terapeuta reconhece o poder do cliente,

trabalhando no sentido da valorização de sua singularidade e crescimento, e para que isto aconteça o plantonista se desloca do lugar de expert “que sabe tudo sobre o cliente”, e volve sua atenção à narrativa da história do cliente; busca compreender os afetos do cliente diante daquilo que o fragiliza; e colabora com a construção de seu projeto de autocuidado.

A imagem corporal é singular ao sujeito e à sua história, a linguagem do corpo se manifesta na relação (AMIM, FURTADO, PROFICE, 2011). Deleuze e Guattari se inspiram em Espinosa para pensar o corpo, e segundo Peixoto Júnior (2013) em Espinosa, o corpo e a mente são um, tendo uma relação de correspondência, de expressão. Assim, diferente do plantão presencial, o enquadramento da câmera no atendimento on-line modifica essa presença do corpo, levando o plantonista a buscar outro modo de compreender a expressão de uma linguagem não verbal, de composição corporal. Não se trata de julgar a aparência, mas no on-line podemos perder parte daquilo que fala o corpo, o que nos impõe outro modo de manter atenção àquilo que aparece, e nesse plantão com Olavo, havia uma linguagem para além das palavras, que escapava ao plantonista, no plantão on-line.

No início desta pesquisa, quando ainda era presencial (na área social da escola), atendemos um jovem, onde perceber a linguagem do seu corpo me estimulou à empatia e sensibilidade para me colocar por inteira naquele encontro:

Às 9:40h olhei ao longe e vi um adolescente, quando ele me viu saltou o cercado de plantas e veio em minha direção, nos cumprimentamos com um abraço. Ele me perguntou: “Você está de volta? Quanto tempo você ficou fora daqui?” Respondi: “Sim, estou de volta, agora no mestrado, fiquei um ano fora.” Confirmamos nossos nomes, eu perguntei: “Você é o Pedro, certo?” Ele disse: “Sim, e seu nome...?” Dando a entender que não conseguia lembrar. Eu lhe disse o meu nome e falei em tom de brincadeira: “Isso acontece, esquecimento não é propriedade de adultos/idosos.” Sorri, e perguntei se ele gostaria de sentar-se, ele foi se sentando à medida que ia respondendo: “Sim”. Lembrei do nosso primeiro encontro, quando ele acompanhava sua amiga no plantão, e juntamente comigo a consolava. Quando ele se sentou, percebi suas mãos trêmulas e sua perna direita não parava de balançar, então eu disse: “Como você cresceu, o cabelo está bem maior. Como você está?” Ele sorriu e disse: “Então, eu resolvi me assumir, aqui eu encontrei pessoas que viviam a mesma situação, que tem me apoiado. (Diário de Bordo).

Ali estava um jovem, que eu havia tido um contato com ele no estágio da graduação, e nesse encontro no mestrado, aquele mesmo jovem carregado das transformações que o desenvolvimento da vida nos produz se colocava novamente diante de mim, agora para um atendimento para ele mesmo, seu corpo me sinalizava que algo não estava bem. O abraço, a forma simpática e empática demonstrada, abriu espaço para uma relação (TAMBARA; FREIRE, 1999), onde Pedro pode falar de como estava se sentindo diante do preconceito por ter assumido sua homossexualidade, que vivenciava principalmente em sua família.

Pedro suspirou, as pernas não se agitavam mais, as mãos não estavam mais trêmulas, e disse: “valeu!”. Aquele valeu, juntamente com seu corpo, agora mais calmo me sinalizavam que era o final do encontro (plantão). Logo preenchi a ficha com os dados dele, e pedi que ele dissesse o que significou aquele plantão para ele: “Maravilhoso!” – respondeu. Assim, nos despedimos com um outro abraço, e disponibilizei minha escuta sempre que ele precisasse. (Diário de Bordo)

É a relação que permite um maior ou menor contato com o corpo, e não se trata de que em todo plantão haverá abraços, contato físico, porém um contato físico que está para além do

toque, que coloca o corpo vibrátil em funcionamento, ou seja, o corpo, que segundo Suely Rolnik (2016) é capaz de alcançar o invisível, ou que é sensível às produções dos encontros dos corpos e seus efeitos e a materialização da expressão dos seus afetos.

No plantão psicológico on-line o vídeo se coloca como um espelho do corpo do plantonista, como também do cliente, e suas imagens podem se tornarem distratores. Não se distrair com a própria imagem e desligar as notificações do celular são cuidados importantes para diálogo entre plantonista e cliente no momento do plantão on-line.

Percebemos que a relação terapêutica no plantão também pode ser construída no ambiente on-line, ainda que este seja carregado de diferenças em relação ao presencial. Independente da teoria que embala o plantonista, temos que nos entregar a uma busca constante de conhecimento, pois, todo conhecimento é um estofo para uma entrega a uma relação promovida pelo encontro, através da qual é possível acontecer transformações subjetivas (PASSOS; BENEVIDES, 2006).

Nos plantões que foram realizados por chamada de voz, a escuta atenta e a relação construída no encontro, nos fez experienciar o que diz Arantes (2015):

Escutar é uma alegria, é se deixar afetar pelos ruídos e barulhos do mundo, pelo estalar dos dedos em noite fria ao redor da fogueira e pelos sentidos que se aguçam à proximidade dos corpos com suas cores, cheiros, texturas, rugosidades e asperezas, adivinhando, no avermelhado da cor, no zumbido das abelhas e no perfume que exala a madurez da fruta, ainda no pé. (p. 93)

## 2.4 Vantagens e Desvantagens do plantão online

Consideramos importante apontar que há vantagens e desvantagens no plantão psicológico online. O profissional deve refletir sobre a especificidade dos atendimentos, considerando as diferentes necessidades para poder optar entre atendimentos online e presencial, quando possível. Além disso, devemos estar atentos as diferentes demandas de atendimento, pois nem todos os recursos ou técnicas são passíveis de se aplicar no modo on-line.

Uma vantagem que percebemos na realização do plantão psicológico on-line foi tornar mais fácil encontrar um horário possível de atendimento em comum para o profissional e o cliente, uma vez que não necessariamente o on-line depende de um lugar. Outras vantagens foram: economia do tempo de locomoção tanto do profissional como do cliente para o local de atendimento, ou seja, ambos não terão que se locomover para um lugar de encontro – o consultório, simplificando a rotina de ambos; possibilita o atendimento em diversos lugares, desde que se comprometam com o sigilo, como nessa pesquisa que foi possível atender uma mulher no seu local de trabalho.

O plantão on-line possibilita o atendimento em localidades bem diferentes daquela em que o profissional ou o cliente estão situados; ou seja, mesmo quando o cliente e ou o profissional estiverem viajando, por exemplo; também facilita o acesso a terapia para pessoas com deficiências, caso o local do profissional não tenha acessibilidade; gera custos menores, uma vez que não haverá gastos com serviços de recepção e outros; pode aumentar a privacidade evitando expor o cliente a um ambiente de espera. Em uma clínica por exemplo, o cliente pode se sentir exposto no ambiente de recepção para se consultar com um psicólogo, para alguns isso é constrangedor, por causa de preconceitos presentes na sociedade.

As tecnologias utilizadas para realizar o plantão psicológico on-line ampliaram as possibilidades de alcance dos atendimentos através das plataformas da internet que permitiram

abrir salas com transmissão online das imagens, demonstraram sua potencialidade, aproximando os distantes, nos levando a vários lugares em um tempo incomparável. Mas, não demonstrou apenas produtividade, quanto ao número de atendimentos, e sim por romper barreiras, permitindo encontros sem contato físico presencial, aumentando a possibilidade de acolhimento para pessoas que estavam em lugares mais distantes, como em outros municípios e bairros, também no estado da Bahia e São Paulo.

Neste momento histórico de pandemia, a internet nos possibilitou ir ao cliente, construir o setting em lugares inimagináveis para a psicologia tradicional, como foi nesta pesquisa: quartos de dormir do cliente; banheiro da casa do cliente; local de trabalho de uma unidade do Corpo de Bombeiros do RJ; varandas de casas; debaixo de uma árvore no pátio da UFRRJ; e tantos outros lugares que não foram identificados.

Neste estudo percebemos algumas desvantagens no plantão psicológico on-line, como a interferência do sinal da internet ou mesmo do clima sobre este, por vezes impedindo o encontro ou limitando a audição do que se fala, como foi no caso Mabel, no segundo plantão on-line:

Mabel pediu para ser por chamada de voz, como havia sido da outra vez. A internet estava com o sinal ruim. Tivemos que operar o plantão sem a intermediação da internet [usando a linha telefônica], e mesmo assim logo no início da ligação era como se a voz fosse sumindo. (Diário de Bordo).

Em nossa experiência do plantão presencial, a maioria dos atendimentos eram realizados na área social da escola, e embora o setting fosse, como chamamos no estágio da graduação, de “paredes invisíveis” (duas cadeiras na área social, onde plantonista e cliente se assentavam ao ar livre) (ARAÚJO; ROCINHOLI, 2019), sem que impuséssemos regras, os demais alunos ficavam de longe, sem adentrarem a ele, não havendo interferências significativas. No entanto, mesmo orientando os clientes, na modalidade on-line houve muitas interferências no setting terapêutico no espaço social do cliente, demarcando assim desvantagens quanto a privacidade.

Utilizamos um aplicativo de fácil manuseio e muito popular na maioria dos plantões on-line, o WhatsApp, o que não exigiu muito conhecimento tecnológico quanto ao aplicativo em si. Apontamos que a falta de um conhecimento maior no manuseio das ferramentas tecnológicas e mesmo sobre como se resguardar de possíveis interferências no setting virtual pode colocar em desvantagem um plantão on-line, limitando uma interação maior entre terapeuta-cliente.

Apesar da internet possibilitar uma expansão no atendimento psicológico através do plantão psicológico on-line, a condição socioeconômica ainda se coloca como barreira, mesmo em um projeto de atendimentos gratuitos como o Projeto Plantão Psicológico On-line – UFRRJ, pois em nosso país nem toda a população tem acesso à internet e ou a tecnologias de ponta para um atendimento com boa qualidade no sinal de transmissão. Contudo, é inegável as vantagens do plantão psicológico on-line e necessário se preparar e produzir meios para contornar as desvantagens, pois estas são desvantagens e não totalmente obstáculos.

## 2.5 Demandas e sentimentos

Nos cinquenta e três plantões psicológicos on-line em tempo de pandemia da Covid 19 realizados nesta pesquisa surgiram várias demandas, as quais confirmaram estudos como Schmidt *et al* (2020) e Barros-Delben *et al.* (2020), citados na introdução deste trabalho, que relataram sobre os impactos da pandemia na saúde mental da população. Em vinte e cinco

plantões a ansiedade apresentada como demanda estava associada à condição de vida anterior e a que a pandemia impôs; em vinte e um plantões: relacionamentos amorosos, familiares e conflitos também familiares ganharam mais intensidade nesse tempo em que as famílias se viram mais isoladas e surgiram nos plantões como demandas; sete casos de abuso sexual apareceram como demanda, porém tratavam-se de situações que antecederam à pandemia e nesse tempo de isolamento os afetos “gritavam” por passagem. Outras demandas como: luto; posvenção; bullying; ideação suicida; medo de viver; autoestima também levaram os clientes a procurarem o plantão psicológico on-line.

Tivemos até um adolescente que fez questão de realizar o plantão psicológico para aproveitar a oportunidade de obter um atendimento psicológico, mesmo não tendo uma demanda ou conflito que o incomodava, o encontro lhe proporcionou autoconhecimento e desenvolvimento pessoal:

Ciente de que estava diante de um adolescente de poucas palavras, que estava aproveitando ao máximo a oportunidade de realizar três plantões psicológicos e que apesar de não ter uma aflição, uma angústia para cada um deles, estava ali crescendo naquela relação. Quando perguntei se havia necessidade acontecer o terceiro plantão, respondeu com alegria: “Quero sim, não vou perder essa oportunidade.” E perguntei como você está se sentindo agora, após esse encontro?” – “Muito feliz.” – disse ele. Percebendo ali encontros que poderiam estar promovendo saúde de forma profilática não consegui recusar-lhe a oportunidade de novo encontro. (Diário de Bordo – caso Caleb).

Neste estudo ainda, ao final de cada plantão buscamos ouvir dos clientes como se sentiam antes e como se sentiam ao final do atendimento, com o simples objetivo de verificar se houve algum movimento afetivo, alguma mudança de perspectiva ou resignificação da experiência (ROCHA, 2019), uma vez que o acolhimento é gerador de mudanças (SOUZA, 2013), embora não podemos jamais medir essas mudanças, ainda que, com propriedade Tassinari (2003) defendeu que o encontro pode ser produtor de mudanças a longo prazo.

Os sentimentos expressados pelos clientes atendidos revelaram que o acolhimento realizado através do plantão psicológico on-line foi para eles muito positivo, muitos tiveram no encontro um momento de resignificação, de mudanças de perspectiva, também funcionou como espaço de avaliação dos clientes quanto ao atendimento recebido através do plantão on-line, como por exemplo, Geórgia, após vivenciar dois plantões on-line, disse:

Ao final do plantão, confirmando que seria o nosso último encontro perguntei como estava se sentindo e o que significou para ela aqueles plantões. De forma prolixa Geórgia respondeu:

- “Eu falei como meu esposo: meses e meses de atendimentos psicológicos e foi como nada, e apenas um encontro com você, quanta coisa me fez refletir. Para mim foi, surreal, foi espetacular, maravilhoso. Valeu muito mais que todos os meses que fiz psicoterapia lá no trabalho.” (Diário de Bordo).

Houve alguns plantões em que os clientes voluntariamente falavam dos seus sentimentos ao final do plantão sem que perguntássemos, e por isso alguns não relataram os sentimentos antes, simplesmente falam como se sentiam ao final do plantão, e então não perguntávamos mais.

As Expressões de sentimentos antes e após os plantões foram apresentadas nas Tabelas 1 (adolescentes), Tabela 2 (jovens adultos) e Tabela 3 (adultos):

**Tabela 01:** Expressões de sentimentos dos adolescentes

<b>ANTES DO PP</b>	<b>FINAL DO PP</b>
<b>Não perguntado</b>	Libertador
<b>Se sentia bem</b>	Maravilhado
<b>Angustiado</b>	Grato
<b>Apreensiva</b>	Determinada
<b>Confusa</b>	Determinada
<b>Necessidade de mudança</b>	Reconstrução
<b>Tranquila</b>	Tranquila
<b>Irritada</b>	Tranquila
<b>Envergonhada</b>	Emoção, porque não consigo dizer o que sinto, eu pensava que ninguém se importaria com meus sentimentos.
<b>Vergonha</b>	Com objetivo, me sinto determinada a traçar um caminho.
<b>Não sei</b>	Confortável, falar no porquê me deu sensação de conforto.
<b>Normal, não estava triste.</b>	Mais reflexiva
<b>Não perguntado</b>	Esclarecedor, eu precisava desse esclarecimento.
<b>Não perguntado</b>	Contente
<b>Ansioso no bom sentido, pois queria muito falar do aprendizado.</b>	Muito feliz.
<b>Triste, porque seria o último plantão.</b>	Muito feliz, mudou meu pensamento a respeito da psicologia, que é para pessoas saudáveis também.
<b>Tensa</b>	Liberdade de conversar.
<b>Não perguntado</b>	Estou me sentindo bem melhor, bem reflexiva.

**Tabela 02:** Expressões de sentimentos dos jovens adultos: (Continua)

<b>ANTES DO PLANTÃO</b>	<b>final do plantão</b>
<b>mal/desperada</b>	diferente/confortada
<b>ansiosa pelo encontro (pp)</b>	Aliviada
<b>Nervosa</b>	Reflexiva
<b>nervosa</b>	Tranquila
<b>Angustiada</b>	Aliviada
<b>Aflita</b>	Entendida
<b>ruim/péssimo</b>	muito bem
<b>ansiosa</b>	bem/aliviada
<b>confusa</b>	Tranquila
<b>Não perguntado</b>	Libertador
<b>angustiada</b>	Confortada
<b>marasmo sufocante</b>	intrigada/instigada/e não motivada, por ter tocado em coisas que sabia que teria que enfrentar.
<b>Raiva</b>	Esperançosa
<b>à deriva - perda</b>	confortada/confrontada/desafiada- um confronto positivo
<b>confusa, devido às incertezas</b>	Confiante

<b>confiante</b>		Determinada
<b>estava</b>	<b>na</b>	com mais dimensão das coisas, clareado
<b>maré/sobrevivendo</b>		
<b>Bem</b>		mexido/encucado
<b>bem</b>		embaralhado, mas bem por enxergar coisas que não estava muito ciente
<b>nervoso</b>		Inspirado
<b>meio mal,</b>	<b>mal</b>	fluída, reconectada
<b>conectada</b>		
<b>Não perguntado</b>		se sentia reflexiva quanto ao autocuidado
<b>Não perguntado</b>		Aconchegante
<b>Não perguntado</b>		Acolhedor
<b>Não perguntado</b>		Refúgio

**Tabela 03:** Expressões de sentimentos dos adultos.

<b>ANTES DO PLANTÃO</b>	<b>FINAL DO PLANTÃO</b>
<b>Aflita</b>	Alívio
<b>Se sentindo bem</b>	Esvaziada
<b>Ansioso</b>	Feliz
<b>Não perguntado</b>	Surreal/maravilhoso. valeu muito mais que todos os meses de psicoterapia no trabalho.
<b>Muito angustiada</b>	Leve
<b>Não perguntado</b>	Esperança

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta pesquisa, o plantão psicológico on-line se mostrou como um potente dispositivo em tempos de emergências evocadas pela pandemia da Covid19, possibilitando o encontro virtual em meio ao afastamento social necessário para a mitigação do contágio do Novo Coronavírus.

Ratificamos que o plantão psicológico on-line à semelhança do plantão psicológico presencial não visa resolver problemas, porém comporta as mais variadas demandas como foi experimentado nesta pesquisa, facilitando movimentos psíquicos que sinalizam a importância do acolhimento em meio às turbulências da pandemia da Covid 19.

Apontamos que o modo on-line de funcionamento do plantão psicológico embora não impeça a relação entre cliente e plantonista, sofre interferências oriundas do sinal da internet, e do setting terapêutico, em especial no ambiente social do cliente, que não chegaram a por em risco o sigilo e privacidade do cliente, mas que podem interferir no encontro. Consideramos que essas interferências no ambiente social do cliente carecem de novas pesquisas.

Ademais, temos a considerar que na experiência presencial do plantão psicológico, não havia agendamento para chegar ao plantão, os alunos iam direto ao encontro com o plantonista. Não havia também um tempo predeterminado para a realização do plantão, os encontros aconteciam no tempo do cliente, permitindo que fossem atendidos em suas urgências. Entretanto, nesta experiência com o plantão online, alguns fatores como, a inscrição em um link, o fato de o plantonista não ter acesso direto às inscrições realizadas através de um formulário, o tempo da ação do plantonista para marcar o plantão em um horário previamente combinado, o oferecimento de três plantões, ainda que nem sempre todos os clientes tenham aceitado ou necessitado, geraram um tempo maior para o cliente chegar ao plantão, levando a perda do momento da urgência para alguns, e que tem fundamental importância na proposta do plantão psicológico. Mesmo diante desses fatores, os plantões online foram realizados, promovendo encontros que possibilitaram movimentos e ressignificações para questões que o encontro fez emergir no período de pandemia de Covid-19.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMATUZZI, M. M. **Por uma psicologia humana**. 2ª ed. Campinas, SP. Editora Alínea, 2008.

AMIM, V; FURTADO, N. R; PROFICE, C.C. Representação corporal: um olhar possível a partir do imaginário de meninos em situação de risco [**Internet**]. [citado 2011 Set 04]. Disponível em: <<http://www.uesc.br/viverbrincando/representacaosocial.htm>> Acesso: 01/12/19.

AMORIM, F. B. T.; ANDRADE, A. B.; CASTELO BRANCO, P. C. Plantão psicológico como estratégia de clínica ampliada na atenção básica em saúde. **Contextos clínicos**, VOL.8, Nº 2:141-152, jul-dez, 2015.

ARANTES, E. M. M. Escutar. In: (Orgs.) FONSECA, T. M. G.; NASCIMENTO, M. L.; MARASCHIN, C. **Pesquisar na diferença: um abecedário**. Porto Alegre. Sulina, 2015. p. 93 -96.

ARAÚJO, S. M. S. **Cartografias da adolescência no plantão psicológico**. 30p. Graduação em Psicologia – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro – UFRRJ, Rio de Janeiro, 2018.

ARAÚJO, S. M. S; ROCINHOLI, L. F. Cartografias do plantão psicológico para adolescentes em contexto escolar. In: TASSINARI, M.; DURANGE, W. (Orgs.) **Plantão e a clínica da urgência psicológica**. Curitiba: CRV, 2019. p. 121 – 139.

BARROS, L. P. de; KASTRUP, V. Cartografar é acompanhar processos. In: Orgs. PASSOS, E.; KASTRUP, V.; ESCÓSSIA, L. **Pistas do método da cartografia: pesquisa-intervenção e produção de subjetividade**. Porto Alegre: Sulina, 2009, pista 3 p. 52 - 75.

BARROS-DELBEN, P. et al. Saúde mental em situação de emergência: Covid 19. **Revista debates in Psychiatry-Ahead of print**, 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Painel Coronavírus** – atualizado em 28 set 2021 – 19:46 h. Disponível em: <<https://covid.saude.gov.br/>>. Acesso em: 29 set 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **Acolhimento nas práticas de produção de saúde**. Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. 2ª. Ed. 5 reimp. Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2010.

DANTAS, J. B. et al. Plantão Psicológico: ampliando possibilidades de escuta. **Revista de Psicologia**, Fortaleza, v.7 n. 1, p. 232-241, Jan./Jun. 2016.

DIÁLOGO DIGITAL. Novidades sobre o atendimento on-line. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=8aqWwrczeq0>> Acesso em: 06 nov 2018. min.1:21:47

DUTRA, E. Considerações sobre as significações da psicologia clínica na contemporaneidade. **Estudos de Psicologia**, 2004, 9(2), 381-387.

FABIÃO, E. Performance e teatro: poéticas e políticas da cena contemporânea. **Revista Sala Preta**, USP, v.8, p. 235 – 246, 2008. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/salapreta/article/view/57373/60355>. Acesso em: 10/jan./2016.

FERNANDES, M. C.; MARINHO, T. M. O.; FARIAS, A. E. M. de. Vestindo o jaleco: o plantão psicológico no hospital universitário Lauro Wanderley. In: SOUZA, S; SILVA FILHO, F. B. da; MONTENEGRO, L. A. de A. (Org.). **Plantão psicológico: ressignificando o humano na experiência da escuta e a acolhimento**. 1ª ed. Curitiba, PR: CRV, 2015. Cap. 6, p. 131 -149.

GIGLIO-JACQUEMOT, A. Urgências e emergências em saúde: uma perspectiva de profissionais e usuários [online]. Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ, 2005. **Antropologia e Saúde collection**. 192p. Disponível em: <<http://books.scielo.org>>. Acesso em: 22 jul 2021.

LANCETTI, A. **Clínica Peripatética**. 9ª ed. São Paulo: Hucetec, 2014.

LOUROU, R. **Análise Institucional e Práticas de Pesquisa**. Rio de Janeiro: EdUERJ, 1993.

MAHFOUD, M. A vivência de um desafio: plantão psicológico. In: MAHFOUD, M. (Org). **Plantão Psicológico: novos horizontes**. 2ª ed. revista e ampliada. São Paulo: Companhia Ilimitada, 2012, p.17 -29.

MAHFOUD, M. Desafios sempre renovados: plantão psicológico. In: TASSINARI, M. A.; CORDEIRO, A. P. S.; DURANGE, W. T. (orgs.). **Revisitando o plantão psicológico centrado na pessoa**. 1ª ed. – Curitiba, PR: CRV, 2013, p. 33-50.

MAHFOUD, M. Frutos maduros do plantão psicológico (introdução). In: MAHFOUD, M. (Org). **Plantão Psicológico: novos horizontes**. 2ª ed. revista e ampliada. São Paulo: Companhia Ilimitada, 2012, p.13-16.

MOREIRA, L.M.; ESTEVES, C.S. **Revisitando a teoria do setting terapêutico**. Psicologia.pt – O Portal dos Psicólogos. 2012.[consultado em 01/10/21]. Disponível em <https://www.psicologia.pt/artigos/textos/A0628.pdf>>. Acesso em: 22 jul 2021.

OLIVEIRA, C.C. Para compreender o sofrimento humano. **Rev. bioét.** (Impr.). 2016; 24 (2): 225-34.

PAIVA, T.; PEREIRA, K. A clínica dos extremos: tecendo aproximações entre a atuação em desastres e no plantão psicológico. In: TASSINARI, M.; DURANGE, W. (Orgs.) **Plantão e a clínica da urgência psicológica**. Curitiba: CRV, 2019. p. 141 - 154.

PASSOS, E.; KASTRUP, V. Sobre a validação da pesquisa cartográfica: acesso à experiência, consistência e produção de efeitos. In: PASSOS, E.; KASTRUP, V.; TEDESCO, S. (Orgs.)

**Pistas do método da cartografia: a experiência da pesquisa e o plano comum.** Porto Alegre: Sulina, 2016, p. 203-237 (v. 2).

PASSOS, E; BARROS, R. B. A cartografia como método de pesquisa e intervenção. In: Orgs. PASSOS, Eduardo; KASTRUP, Virgínia; ESCÓSSIA, Liliana da. **Pistas do método da cartografia: pesquisa-intervenção e produção de subjetividade.** Porto Alegre: Sulina, 2009, pista 1, p. 17 – 31.

PASSOS, E; BENEVIDES, B. Passagens da clínica. In: MACIEL, A; KEPERMANN, D; TEDESCO, S. (Org.). **Polifonias: Clínica, Política e Criação.** Rio de Janeiro: Conreacapa, 2006. P. 89 -100.

PEIXOTO JÚNIOR, C.A. Sobre o corpo-afeto em Espinosa e Winnicott. **Revista EPOS.** Rio de Janeiro – RJ. vol. 4, nº 2, Jul – Dez. 2013.

PINTO, M. A. S. A abordagem centrada na pessoa e seus princípios. In: CARRENHO, E; TASSINARI, M; PINTO, M. A. S. **Praticando a Abordagem Centrada na Pessoa: dúvidas e perguntas mais frequentes.** São Paulo: Carrenho Editorial, 2010, p. 57-93.

REBOUÇAS, M. S. S.; DUTRA, E. Plantão psicológico: uma prática clínica na contemporaneidade. **Revista da Abordagem Gestáltica** – XVI(1): 19-28, jan-jul, 2010.

REGIS, V. M.; FONSECA, T. M. G. Cartografia: estratégias de produção do conhecimento. **Fractal: Revista de Psicologia.** Rio de Janeiro, v. 24, n. 2, pág. 271-286; Maio–agos. 2012.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. Resolução CFP nº 04, de 26 de março de 2020, que dispõe sobre regulamentação de prestação de serviços psicológicos realizados por meio de Tecnologias da Informação e da Comunicação durante a pandemia do COVID- 19.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. Resolução CFP nº 10, de 21 de julho de 2005, que aprova o Código de Ética Profissional do Psicólogo – CEPP.

ROCHA, M. C. Tempos idos, tempos vividos, tempos marcados: 50 anos do plantão psicológico e do Serviço de Aconselhamento Psicológico da USP. In: TASSINARI, M; DURANGE, W. (Orgs.). **Plantão e a clínica da urgência psicológica.** Curitiba: CVR, 2019. Cap. 3. P. 61-74.

ROCHA, M.C. Plantão Psicológico e Triagem: aproximações e distanciamentos. **Revista do Nufen.** Ano 03, v. 01, nº 01, ano 03, jan./jul. 2011.

ROCINHOLI, L. F; VICENTE, C. C. **Plantão psicológico como dispositivo de intervenção para adolescentes em contextos escolares.** In: ENUMO, S. R. F; DIAS, T. L; RAMOS, F. P. (Org.) Intervenções psicológicas para promoção de desenvolvimento e saúde na infância e adolescência. 1ª ed. Curitiba: Appris, 2020. Cap. VII, p. 169 – 185.

ROSENBERG, R.L. (org.). **Aconselhamento psicológico centrado na pessoa.** São Paulo: EPU, 1987. (Série Temas Básicos de Psicologia, Vol. 21).

ROSENTHAL, R. W. O plantão de psicólogos no Instituto Sedes Sapientiae: uma proposta de atendimento aberto à comunidade. In: **Plantão psicológico: novos horizontes**. MAHFOUD, M. (Org.). 2ª ed. revista e ampliada. São Paulo: Companhia Ilimitada, 2012, p. 31-44.

SCHMIDT, B. *et al.* Saúde mental e intervenções psicológicas diante da pandemia do novo coronavírus (Covid – 19). **Estudos Psicológicos**. Campinas, 37, e 200063. 2020. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/1982.02775202037e200063>>. Acesso em: 20 mai 2021.

ROCHA, M. C. Tempos idos, tempos vividos, tempos marcados: 50 anos do plantão psicológico e do Serviço de Aconselhamento Psicológico da USP. In: TASSINARI, M.; DURANGE, W. (Orgs.) **Plantão e a clínica da urgência psicológica**. Curitiba: CRV, 2019. p. 61 – 74.

ROLNIK, S. Desejo em três movimentos. In: **Cartografias sentimental: transformações contemporâneas do desejo**. ROLNIK, S. 2ª ed, Porto Alegre: Sulina; ed. UFRGS, 2016. p 31-37.

SIQUEIRA, C. C. A.; RUSSO, M.N. **Psicoterapia on-line: ética, segurança e evidências científicas sobre práticas clínicas mediadas por tecnologias**. 1ª ed. São Paulo: Zagodoni, 2018. 128 p.

SOUZA, B. N. Plantão psicológico no CTI: acolhendo as urgências. In: TASSINARI, M. A.; CORDEIRO, A. P. S.; DURANGE, W. T. (orgs.). **Revistando o plantão psicológico centrado na pessoa**. 1ª ed. – Curitiba, PR: CRV, 2013, p. 195-210.

SOUZA, S; FARIAS, A. E. M. Plantão psicológico: a urgência da acolhida. In: SOUZA, S.; SILVA FILHO, F. B.; MONTENEGRO, L. A. **A Plantão psicológico: ressignificando o humano na experiência da escuta e acolhimento**. 1ª ed. Curitiba, PR: CRV, 2015. 264p.

TAMBARA, N; FREIRE, E. **Terapia Centrada no Cliente: teoria e prática: um caminho sem volta**. Porto Alegre, Ed. Delphos, Imprensa Pallotti, 1999, 192p. (p. 87,88)

TASSINARI, M. A. **A Clínica da Urgência Psicológica: contribuições da abordagem centrada na pessoa e da teoria do caos**. 2003. 231f. Tese – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, UFRJ/Instituto de Psicologia, 2003.

TASSINARI, M.; DURANGE, W. A Clínica da urgência psicológica: a radicalidade do encontro como processo de promoção de saúde. In: TASSINARI, M.; DURANGE, W. (Orgs.) **Plantão e a clínica da urgência psicológica**. Curitiba: CRV, 2019. p. 43 – 60.

TASSINARI, M; DURANGE, W. Clínica da Urgência Psicológica: a radicalidade do encontro como processo de promoção de saúde. In: TASSINARI, M; DURANGE, W. (Orgs.). **Plantão e a clínica da urgência psicológica**. Curitiba: CVR, 2019. Cap. 2. P. 43-60.

TASSINARI, M; DURANGE, W. Plantão Psicológico centrado na pessoa: um diálogo sobre teoria e prática. In: TASSINARI, M; DURANGE, W. (Orgs.). **Plantão e a clínica da urgência psicológica**. Curitiba: CVR, 2019. Cap. 1. P. 21-42.

TASSINARI, M.A. Plantão psicológico como promoção de saúde. In: coordenação de BACELLAR, Anita. **A psicologia humanista na prática: reflexões sobre a prática da abordagem centrada na pessoa**. Palhoça: Ed. Unisul, 2009. Cap. 9, p. 172 – 189.

TASSINARI, M.A. **Plantão psicológico centrado na pessoa como promoção de saúde no contexto escolar**. 1999. p.149. Dissertação (Mestrado em Psicologia Clínica) – UFRJ/Instituto de Psicologia. RJ, 1999.

TORRES, G. G; ARAÚJO, S. M. S. **Plantão psicológico: a potência do encontro único na promoção da saúde**. Trabalho de Conclusão de Curso de Pós-Graduação Latu Sensu Especialização em Psicologia Clínica na Abordagem Centrada na Pessoa. Rio de Janeiro. USU. 2020. Artigo – 19p.

VEDANA, K. G. G. **Urgências e emergências psiquiátricas**. Apostila. EERP – USP, 2016. Disponível em: <<https://edisciplinas.usp.br/mod/resource/view>>. Acesso em: 12 jan 2021.

WRONA, R. Uma história no plantão psicológico. In: TASSINARI, M. A.; CORDEIRO, A. P. S.; DURANGE, W. T. (orgs.). **Revistando o plantão psicológico centrado na pessoa**. 1ª ed. – Curitiba, PR: CRV, 2013, p. 51-59.

## Anexo A



DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA/ INSTITUTO DE EDUCAÇÃO

### **TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - TCLE**

Você está sendo convidado a fazer parte da pesquisa: "**Plantão Psicológico Online: Acolhimento e Prevenção**", que tem por objetivo Ofertar escuta e acolhimento a adolescentes e adultos através do plantão psicológico online; possibilitar que os alunos do curso de Psicologia da UFRRJ, devidamente supervisionados, deem continuidade a formação ao realizarem o plantão psicológico, como prática em psicologia, bem como, melhorar as técnicas terapêuticas empregadas nos atendimentos online.

Durante os plantões psicológicos, você terá a oportunidade de receber atendimentos online ofertados por este projeto. Para participar você deve se inscrever para o atendimento, preenchendo um formulário com seu nome e e-mail para receber a cópia do termo de consentimento Livre e Esclarecido assinado pelo pesquisador.

Você poderá receber até três atendimentos, individual ou grupal, com duração de até 90 minutos, através dos aplicativos gratuitos, como WhatsApp, Meet ou Zoom, que serão realizados por Psicólogos voluntários, devidamente registrados no conselho regional de Psicologia – CRP, ou alunos do último período do curso de Psicologia da UFRRJ, supervisionados pelas Psicólogas coordenadoras do Projeto, Professoras do curso de Psicologia da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro -UFRRJ.

Os possíveis riscos advindos da sua participação nesta pesquisa, como por exemplo, desconforto emocional durante os atendimentos, serão identificados e acolhidos pela equipe do projeto a fim de reduzir estes desconfortos.

Você não é obrigado a participar e, mesmo aceitando fazer parte do estudo, poderá desistir e retirar o seu consentimento a qualquer momento. Sua recusa em participar do estudo não trará nenhum prejuízo em sua relação com os plantonistas do projeto, com o pesquisador, ou com a UFRRJ e você poderá continuar sendo atendido pela equipe.

Ao participar do estudo você receberá atendimento psicológico em sua urgência e contribuirá com o aperfeiçoamento de técnicas terapêuticas empregadas nos atendimentos online. Não há despesas pessoais e não haverá cobranças pelo atendimento. Também não haverá pagamento para a sua participação.

Todas as informações que você fornecer serão mantidas em sigilo e utilizadas apenas para a pesquisa e seu nome não será divulgado ou aparecerá em momento algum. Nenhuma outra pessoa ou profissional terá acesso a suas informações, somente os pesquisadores que trabalham para esta pesquisa.

Este termo de consentimento é um documento importante e você irá receber uma VIA do termo, na qual consta o telefone e o e-mail dos pesquisadores, podendo tirar suas dúvidas sobre o projeto e sua participação, agora ou a qualquer momento.

**CONSENTIMENTO DO PARTICIPANTE:**

Eu, \_\_\_\_\_ abaixo assinado, concordo em participar deste estudo estando totalmente esclarecido(a) dos objetivos, riscos e benefícios desta pesquisa, uma vez que tive em mãos este documento e a oportunidade de lê-lo antes de assinar. Declaro que minha participação é de livre e espontânea vontade, ou seja, não fui pressionado (a) por ninguém para participar desta pesquisa. Tenho a liberdade para continuar ou recusar, em qualquer momento, a minha participação sem prejuízos ou penalidades.  
Seropédica, \_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura do participante

Declaramos que serão cumpridas todas as exigências do termo de consentimento  
Seropédica, \_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Assinatura da pesquisadora responsável

Pesquisadoras responsáveis: Luciene Rocinholi e Carla Vicente

Professoras do Departamento de Psicologia da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro. Telefone e contato: (21) 2682-1841

E-mail: [lurocinholi@gmail.com](mailto:lurocinholi@gmail.com); [carlavicent@gmail.com](mailto:carlavicent@gmail.com)

Comitê de Ética da UFRRJ: (21) 2681-4707; 2682-1220

## Anexo B



DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA/ INSTITUTO DE EDUCAÇÃO

### TERMO DE ASSENTIMENTO

Você está sendo convidado a fazer parte da pesquisa: "**Plantão Psicológico Online: Acolhimento e Prevenção**", que tem por objetivo Ofertar escuta e acolhimento a adolescentes e adultos através do plantão psicológico online; possibilitar que os alunos do curso de Psicologia da UFRRJ, devidamente supervisionados, deem continuidade a formação ao realizarem o plantão psicológico, como prática em psicologia, bem como, melhorar as técnicas terapêuticas empregadas nos atendimentos online.

Durante os plantões psicológicos, você terá a oportunidade de receber atendimentos online ofertados por este projeto. Para participar você deve se inscrever para o atendimento, preenchendo um formulário com seu nome e e-mail para receber a cópia do termo de consentimento Livre e Esclarecido assinado pelo pesquisador.

Você poderá receber até três atendimentos, individual ou grupal, com duração de até 90 minutos, através dos aplicativos gratuitos, como WhatsApp, Meet ou Zoom, que serão realizados por Psicólogos voluntários, devidamente registrados no conselho regional de Psicologia – CRP, ou alunos do último período do curso de Psicologia da UFRRJ, supervisionados pelas Psicólogas coordenadoras do Projeto, Professoras do curso de Psicologia da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro -UFRRJ.

Os possíveis riscos advindos da sua participação nesta pesquisa, como por exemplo, desconforto emocional durante os atendimentos, serão identificados e acolhidos pela equipe do projeto a fim de reduzir estes desconfortos.

Você não é obrigado a participar e, mesmo aceitando fazer parte do estudo, poderá desistir e retirar o seu consentimento a qualquer momento. Sua recusa em participar do estudo não trará nenhum prejuízo em sua relação com os plantonistas do projeto, com o pesquisador, ou com a UFRRJ e você poderá continuar sendo atendido pela equipe.

Ao participar do estudo você receberá atendimento psicológico em sua urgência e contribuirá com o aperfeiçoamento de técnicas terapêuticas empregadas nos atendimentos online. Não há despesas pessoais e não haverá cobranças pelo atendimento. Também não haverá pagamento para a sua participação.

Todas as informações que você fornecer serão mantidas em sigilo e utilizadas apenas para a pesquisa e seu nome não será divulgado ou aparecerá em momento algum. Nenhuma outra pessoa

ou profissional terá acesso a suas informações, somente os pesquisadores que trabalham para esta pesquisa.

Este termo de consentimento é um documento importante e você irá receber uma VIA do termo, na qual consta o telefone e o e-mail dos pesquisadores, podendo tirar suas dúvidas sobre o projeto e sua participação, agora ou a qualquer momento.

**CONSENTIMENTO DO PARTICIPANTE:**

Eu, \_\_\_\_\_ abaixo assinado, concordo em participar deste estudo estando totalmente esclarecido(a) dos objetivos, riscos e benefícios desta pesquisa, uma vez que tive em mãos este documento e a oportunidade de lê-lo antes de assinar. Declaro que minha participação é de livre e espontânea vontade, ou seja, não fui pressionado (a) por ninguém para participar desta pesquisa. Tenho a liberdade para continuar ou recusar, em qualquer momento, a minha participação sem prejuízos ou penalidades.  
Seropédica, \_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura do participante

Declaramos que serão cumpridas todas as exigências do termo de consentimento  
Seropédica, \_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_

Assinatura da pesquisadora responsável

Pesquisadoras responsáveis: Luciene Rocinholi e Carla Vicente

Professoras do Departamento de Psicologia da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro. Telefone e contato: (21) 2682-1841

E-mail: [lurocinholi@gmail.com](mailto:lurocinholi@gmail.com); [carlavicent@gmail.com](mailto:carlavicent@gmail.com)

Comitê de Ética da UFRRJ: (21) 2681-4707; 2682-1220

## Anexo C



### DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA/ INSTITUTO DE EDUCAÇÃO **TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE** **PARA PAIS E RESPONSÁVEIS POR MENORES**

Seu filho ou o menor sobre sua responsabilidade está sendo convidado a fazer parte da pesquisa: "**Plantão Psicológico Online: Acolhimento e Prevenção**", que tem por objetivo Ofertar escuta e acolhimento a adolescentes e adultos através do plantão psicológico online; possibilitar que os alunos do curso de Psicologia da UFRRJ, devidamente supervisionados, deem continuidade a formação ao realizarem o plantão psicológico, como prática em psicologia, bem como, melhorar as técnicas terapêuticas empregadas nos atendimentos online.

Durante os plantões psicológicos, ele terá a oportunidade de receber atendimentos online ofertados por este projeto. Para participar ele deverá se inscrever para o atendimento, preenchendo um formulário com o nome e e-mail para receber uma cópia do termo de ASSENTIMENTO Livre e Esclarecido assinado pelo pesquisador.

Seu filho ou o menor sobre sua responsabilidade poderá receber até três atendimentos, individual ou grupal, com duração de até 90 minutos, através dos aplicativos gratuitos, como WhatsApp, Meet ou Zoom, que serão realizados por Psicólogos voluntários, devidamente registrados no conselho regional de Psicologia – CRP, ou alunos do último período do curso de Psicologia da UFRRJ, supervisionados pelas Psicólogas coordenadoras do Projeto, Professoras do curso de Psicologia da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro -UFRRJ .

Os possíveis riscos advindos da participação dele nesta pesquisa, como por exemplo, desconforto emocional durante os atendimentos, serão identificados e acolhidos pela equipe do projeto a fim de reduzir estes desconfortos.

Você e seu filho ou o menor sobre sua responsabilidade não são obrigados a participar e, mesmo aceitando fazer parte do estudo, poderão desistir e retirar o consentimento a qualquer momento. A recusa em participar do estudo não trará nenhum prejuízo em a relação com os plantonistas do projeto, com o pesquisador, ou com a UFRRJ e vocês poderão continuar sendo atendidos pela equipe.

Ao participar do estudo você, seu filho ou o menor sobre sua responsabilidade receberão atendimento psicológico em sua urgência e contribuirão com o aperfeiçoamento de técnicas terapêuticas empregadas nos atendimentos online. Não há despesas pessoais e não haverá cobranças pelo atendimento. Também não haverá pagamento para a participação.

Todas as informações que vocês fornecerem serão mantidas em sigilo e utilizadas apenas para a pesquisa e seus nomes não serão divulgados ou aparecerão em momento algum. Nenhuma outra

pessoa ou profissional terá acesso a suas informações, somente os pesquisadores que trabalham para esta pesquisa.

Este termo de consentimento é um documento importante e você irá receber uma VIA do termo de consentimento, na qual consta o telefone e o e-mail dos pesquisadores, podendo tirar suas dúvidas sobre o projeto e sua participação, agora ou a qualquer momento.

**CONSENTIMENTO DO PARTICIPANTE:**

Eu, \_\_\_\_\_ abaixo assinado, autorizo meu filho ou menor sobre minha responsabilidade a participar deste estudo estando totalmente esclarecido(a) dos objetivos, riscos e benefícios desta pesquisa, uma vez que tive em mãos este documento e a oportunidade de lê-lo antes de assinar. Declaro que minha participação é de livre e espontânea vontade, ou seja, não fui pressionado (a) por ninguém para participar desta pesquisa. Tenho a liberdade para continuar ou recusar, em qualquer momento, a minha participação sem prejuízos ou penalidades.

Seropédica, \_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura do participante

Declaramos que serão cumpridas todas as exigências do termo de consentimento

Seropédica, \_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Assinatura da pesquisadora responsável

Pesquisadoras responsáveis: Luciene Rocinholi e Carla Vicente

Professoras do Departamento de Psicologia da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro. Telefone e contato: (21) 2682-1841, E-mail: [lurocinholi@gmail.com](mailto:lurocinholi@gmail.com); [carlavicent@gmail.com](mailto:carlavicent@gmail.com) - Comitê de Ética da UFRRJ: (21) 2681-4707; 2682-1220

sem prejuízos ou penalidades.

Seropédica, \_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura do participante

Declaramos que serão cumpridas todas as exigências do termo de consentimento

Seropédica, \_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Assinatura da pesquisadora responsável

Pesquisadoras responsáveis: Luciene Rocinholi e Carla Vicente

Professoras do Departamento de Psicologia da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro. Telefone e contato: (21) 2682-1841, E-mail: [lurocinholi@gmail.com](mailto:lurocinholi@gmail.com); [carlavicent@gmail.com](mailto:carlavicent@gmail.com) - Comitê de Ética da UFRRJ: (21) 2681-4707; 2682-1220

