XXI FAC-FEA LIVRE
Semana Acadêmica Cultural e XVII Encontro de iniciação Científica da FAC-FEA

PLANTÃO PSICOLÓGICO DA FAC-FEA 2024: perfil dos usuários e demandas psicológicas atendidas

Jonathan Nascimento dos SANTOS
Faculdade da Fundação Educacional Araçatuba (FAC-FEA)
e-mail: jon_jns@hotmail.com

Larissa CHAVES
Faculdade da Fundação Educacional Araçatuba (FAC-FEA)
e-mail: larissachvs.psi@gmailcom

Letícia de MelloVIEIRA
Faculdade da Fundação Educacional Araçatuba (FAC-FEA) / Universidade Paulista (UNIP)
e-mail: lettmello@gmail.com

Felipe Mio de CARVALHO
Faculdade da Fundação Educacional Araçatuba (FAC-FEA)
e-mail: fmiocarvalho@hotmail.com

EIXO: Ciências Humanas, Sociais e da Saúde

RESUMO
O presente trabalho tem como objetivo apresentar o levantamento quantitativo dos atendimentos realizados pelo Plantão Psicológico da Faculdade da Fundação Educacional de Araçatuba (FAC-FEA) no ano de 2024, buscando identificar o perfil dos usuários e as principais demandas psicológicas atendidas. O Plantão Psicológico, enquanto projeto de extensão universitária, configura-se como um dispositivo clínico e formativo que oferece escuta qualificada e acolhimento imediato em situações de urgência emocional, tanto à comunidade externa quanto aos próprios estudantes da instituição. A pesquisa foi desenvolvida a partir da análise de 49 prontuários, considerando variáveis como idade, gênero, renda familiar, número de sessões e categorias de demanda. Os resultados apontaram que o público atendido foi composto majoritariamente por adultos jovens, do gênero feminino e com renda familiar média de até dois salários mínimos. As demandas mais recorrentes estiveram relacionadas a conflitos relacionais e familiares, crises de ansiedade, condições de saúde e luto. Observou-se ainda que a maioria dos atendimentos ocorreu em uma única sessão, reafirmando o caráter emergencial do serviço, embora alguns casos tenham demandado encontros subsequentes. O levantamento também evidenciou a relevância do plantão como espaço de escuta acessível, de promoção de saúde mental e de formação ética e cidadã dos futuros psicólogos. Além de contribuir para a otimização da fila de espera da Clínica Escola, o projeto cumpre importante função preventiva ao acolher estudantes da própria faculdade que buscam apoio diante das exigências emocionais da graduação. O Plantão Psicológico da FAC-FEA tem se consolidado como um espaço de cuidado e aprendizado que articula teoria, prática e compromisso social.

Palavras-chave: plantão psicológico; acolhimento psicológico; intervenção pontual.

1 INTRODUÇÃO

A história da psicologia Clínica foi marcada pela influência do modelo médico, pela centralidade na doença mental e no consultório privado, contudo tem passado por profundas transformações conceituais e práticas. Na contemporaneidade, essa atuação amplia suas fronteiras e se reinventa ao incorporar novas modalidades de atendimento que dialogam com as demandas sociais e culturais do sujeito na atualidade. Segundo Dutra (2004), quando se toma como ponto de partida a evolução histórica deste campo de atuação vemos que esse movimento implica a necessidade de repensar os fundamentos da clínica, deslocando-a do enfoque exclusivamente intrapsíquico para uma concepção que considera as dimensões sociais, históricas e culturais que atravessam a subjetividade (Dutra, 2004).

De acordo com Féres-Carneiro e Lo Bianco (2003) o plantão psicológico é apresentado como uma modalidade clínica que dialoga diretamente com as demandas do mundo contemporâneo, marcado por incertezas, aceleração e fragilidade nos vínculos sociais. Diferente do modelo clássico de psicoterapia, que se estrutura em encontros regulares e de longa duração, o plantão se caracteriza por ser um atendimento imediato, que não depende de continuidade prévia nem de vínculo estabelecido. Seu foco está na escuta acolhedora do sujeito em situação de urgência, seja emocional, social ou existencial, assim ele se define pela qualidade da escuta clínica e pela disponibilidade do psicólogo em sustentar a demanda emergente do sujeito em crise. Para Figueiredo (1996), essa postura clínica é definida sobretudo por uma ética da escuta do interditado, sustentando tensões e conflitos, possibilitando o acolhimento do imprevisível e sem reduzir a experiência do sujeito aos diagnósticos.

Outro ponto fundamental é que o plantão psicológico expande os cenários de atuação da Psicologia Clínica. Ele pode ser realizado em hospitais, escolas, universidades, serviços públicos de saúde, ONGs, empresas e até mesmo em situações de calamidade. Isso revela a deslocação da clínica do espaço privado para contextos coletivos e institucionais, marcando sua inserção social (Mozena; Cury (2010).

Além do caráter emergencial, o plantão tem também uma dimensão preventiva e promotora de saúde mental. Quando oferece um espaço de escuta qualificada em momentos de crise, evita o agravamento do sofrimento, auxilia na reorganização psíquica do sujeito e abre possibilidade para novos encaminhamentos, quando necessários. Trata-se, portanto, de

um dispositivo que articula clínica e política, uma vez que se compromete com o acesso à saúde mental em sua dimensão pública e coletiva (Mozena, 2009)

Importante destacar que a pesquisa que se segue tem o propósito de levantar informações sobre o perfil do usuário do serviço, visando construção de parcerias com instituições públicas que possam dar continuidade ao atendimento psicológico ou receberem o encaminhamento do paciente para atendimento de outras demandas, consolidando a atuação do plantão como serviço de referência e contrarreferência em termos de saúde mental. O levantamento das informações também é justificado pela necessidade de aperfeiçoamento dos serviços prestados, pois é possível direcionar as ênfases no processo de formação dos plantonistas uma vez que o perfil do usuário do serviço se torna inteligível.

2 OBJETIVOS

O presente trabalho propõe construir uma compreensão geral sobre o perfil geral do usuário do serviço de Plantão Psicológico na Faculdade da Fundação Educacional de Araçatuba (FAC-FEA). Para tanto foi empreendida uma pesquisa quantitativa para classificar e organizar as informações em categorias específicas: dados sociodemográficos (idade, gênero, renda familiar), número de sessões realizadas, demandas principais, além do mês e ano de ocorrência.

3 MATERIAIS E MÉTODOS

O Plantão Psicológico da Faculdade da Fundação Educacional Araçatuba (FAC-FEA) está inserido no Serviço de Atendimento Psicológico (SAP) e estruturado como curso de extensão teórico-prático, sob coordenação e supervisão da Profa. Esp. Letícia de Mello Vieira.

O projeto teve início em abril de 2024, inicialmente com encontros voltados para leituras orientadas e discussões teóricas, de modo a preparar os plantonistas para os atendimentos. Os plantonistas mais experientes — psicólogos já formados e estudantes do 5º ano de Psicologia — tiveram prioridade para iniciar as práticas, sendo posteriormente incorporados os alunos do 4º ano. Ao longo do ano, o Plantão contou com 16 plantonistas em seu início e encerrou as atividades, em dezembro de 2024, com 11 plantonistas em atuação.

As supervisões ocorreram aos sábados, no período da manhã, funcionando como espaço de acompanhamento e aprofundamento das práticas. Nelas, eram discutidos os casos atendidos e também trabalhados conteúdos teóricos, garantindo tanto a formação prática quanto a fundamentação crítica dos participantes. A supervisão respeitou a proporção de uma

hora para cada grupo de cinco estudantes, assegurando a qualidade do acompanhamento clínico-pedagógico.

Por se tratar de um serviço ofertado em clínica escola, o funcionamento do plantão acompanhou o calendário acadêmico da faculdade. Assim, os atendimentos foram suspensos no final de junho, retomados em agosto e seguiram até dezembro de 2024.

Os atendimentos aconteceram prioritariamente na Clínica Escola da FAC-FEA, localizada na Rua Maurício de Nassau, 1191, bairro Santana, Araçatuba – SP. Além disso, o projeto foi expandido para outros contextos institucionais: o Pronto-Socorro Municipal de Araçatuba, onde foram realizados atendimentos a funcionários da unidade hospitalar, e a Defensoria Pública Estadual, em que houve atendimento *online*para um detento em sofrimento mental, evidenciando a abrangência do plantão e sua capacidade de acolher demandas complexas e emergenciais.

Todos os atendimentos foram conduzidos em caráter emergencial, priorizando a escuta qualificada, o acolhimento e, quando necessário, encaminhamentos. A rede de suporte contemplou a Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) do município, em especial os Centros de Atenção Psicossocial (CAPS), e a própria Clínica Escola da FAC-FEA, para inserção em psicoterapia contínua quando indicado.

Para fins de análise acadêmica, os dados utilizados nesta pesquisa foram obtidos mediante consulta aos prontuários dos atendimentos realizados. Ressalta-se que todos os prontuários constam com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) devidamente assinado.

Importante destacar que a pesquisa também tem o propósito de levantar informações sobre o perfil dos usuários do serviço, visando à construção de parcerias com instituições públicas que possam dar continuidade ao atendimento psicológico ou receber encaminhamentos para outras demandas, consolidando o plantão como serviço de referência e contrarreferência em saúde mental.

O levantamento das informações também se justifica pela necessidade de aperfeiçoamento dos serviços prestados, pois possibilita direcionar as ênfases no processo formativo dos plantonistas à medida que o perfil do público atendido se torna mais claro. Destaca-se que, em 2023, foi ofertado um curso de extensão teórico voltado à preparação dos plantonistas que iniciariam os atendimentos em 2024. Já em 2025, o curso foi novamente ofertado, agora com o reenquadramento do *know-how* adquirido a partir das experiências e análises realizadas em 2024.

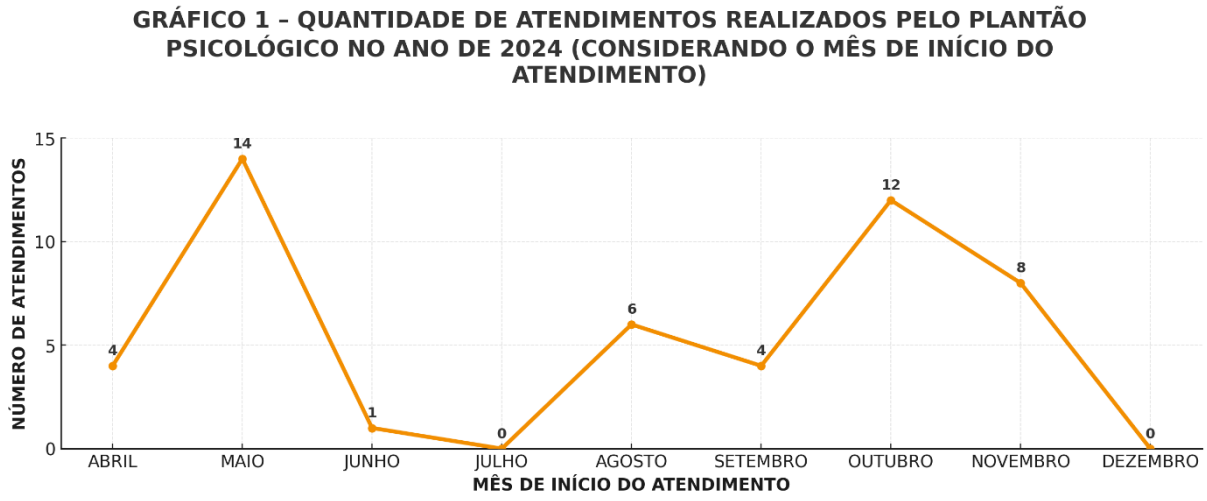
4 RESULTADOS

Foram analisados 49 prontuários referentes aos atendimentos realizados pelo Plantão Psicológico no ano de 2024. A distribuição ao longo dos meses reflete o funcionamento acadêmico da instituição. O projeto foi iniciado em abril e, como os atendimentos começaram apenas no final do mês, não houve tempo hábil para um volume expressivo de registros, resultando em apenas 04 atendimentos. Em maio, já com a organização consolidada, observou-se o pico de 14 atendimentos. No mês de junho, com o encerramento do semestre letivo, os atendimentos ocorreram até a primeira quinzena, totalizando 01 atendimento registrado.

Durante o mês de julho não houve atendimentos em função das férias acadêmicas. O retorno em agosto exigiu um período de reorganização dos horários da clínica-escola, de modo que os atendimentos só foram retomados na segunda quinzena, alcançando 06 registros. A partir daí, os atendimentos se intensificaram, destacando-se os meses de outubro (12) e novembro (08), além de setembro (04). O projeto foi oficialmente encerrado na primeira semana de dezembro, marcando o término das atividades do ano letivo. O Gráfico 1 demonstra os quantitativos de atendimentos realizados em 2024.

A variação no número de atendimentos ao longo do ano acompanha o calendário acadêmico e as etapas de formação dos plantonistas. Nota-se que os meses com maior volume coincidem com períodos de estabilidade nas atividades supervisionadas, enquanto o recesso entre os semestres reflete o caráter pedagógico do projeto, organizado conforme o ritmo das aulas e supervisões.

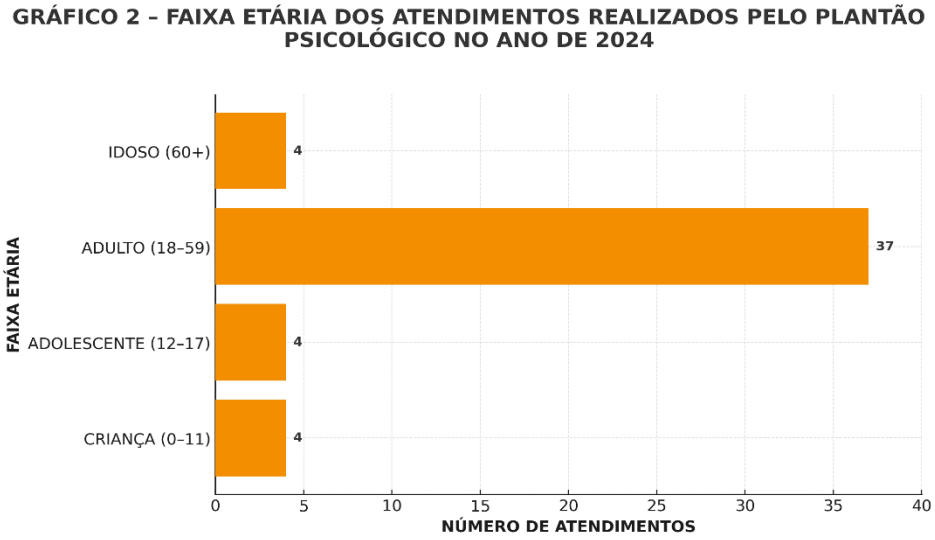
Gráfico 1 – Quantidade de atendimentos realizados



Fonte: Elaborado pelos autores (2025).

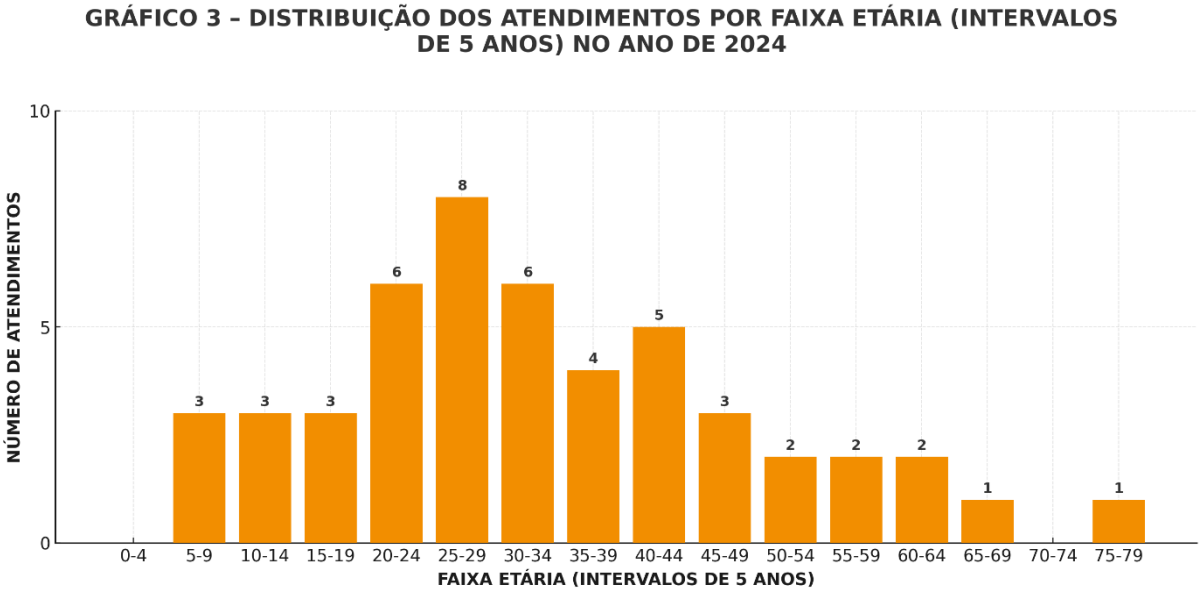
No que se refere à faixa etária, a maioria dos atendimentos correspondeu a adultos (37), seguidos por crianças (04), idosos (04) e adolescentes (04). Consta no Gráfico 2 os quantitativos referentes às quatro faixas etárias anunciadas anteriormente. Ao detalhar as idades em intervalos de 05 anos, verificou-se maior incidência na faixa de 20 a 24 anos, além de frequências expressivas entre 30 a 34, 40 a 44 e 50 a 54 anos, com as demais faixas etárias apresentando distribuição mais dispersa, conforme apresentado no Gráfico 3.

Gráfico 2 – Faixa etária dos atendimentos



Fonte: Elaborado pelos autores (2025).

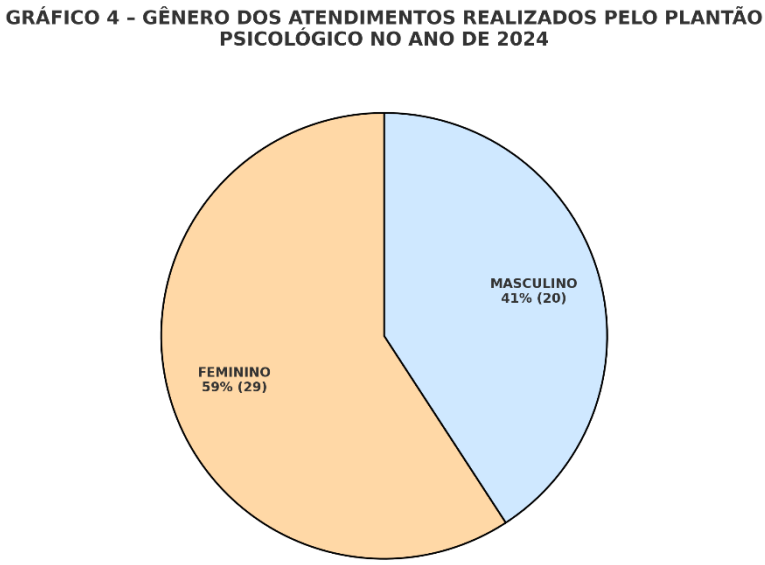
Gráfico 3 – Faixa etária dos atendimentos com intervalos de 05 anos



Fonte: Elaborado pelos autores (2025).

O público que mais procurou o Plantão Psicológico em 2024 foi o gênero feminino, que representou 59% do total, correspondendo a 29 atendimentos, conforme retratado no Gráfico 4. Já o gênero masculino correspondeu a 41% dos atendimentos, totalizando 20 registros.

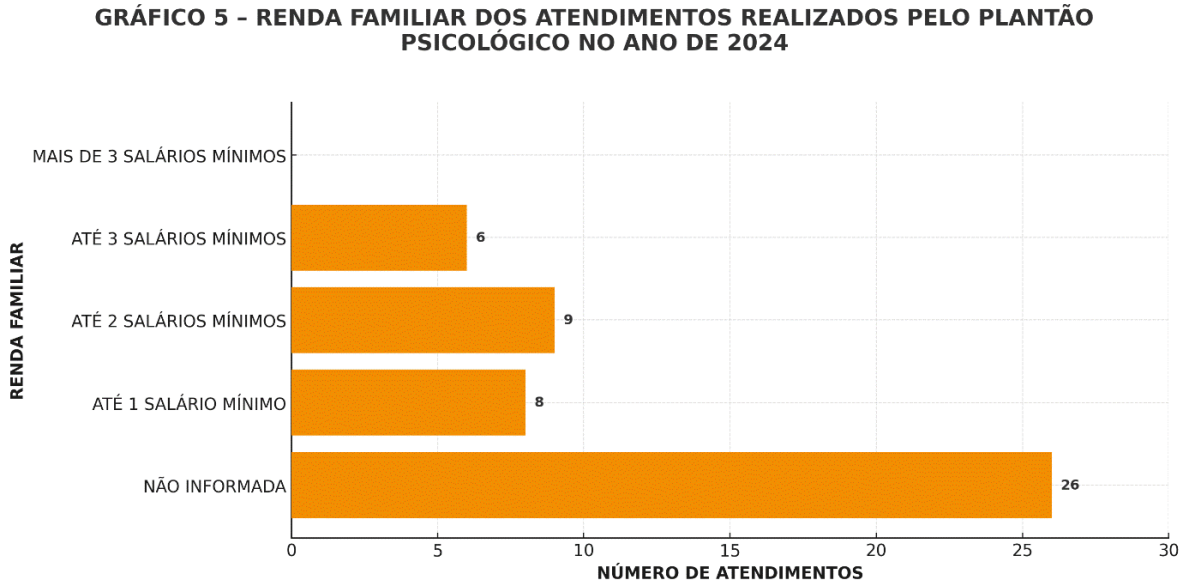
Gráfico 4 – Gênero dos atendimentos



Fonte: Elaborado pelos autores (2025).

No que se refere à renda familiar, verificou-se que a categoria de não informada foi a mais frequente, evidenciando uma limitação importante do levantamento. Esse dado se explica, em parte, pelo fato de a pesquisa ter sido realizada apenas em 2025, quando nem todos os registros já haviam sido devidamente categorizados, além de alguns prontuários não apresentarem o preenchimento dessa informação pelo usuário. Entre os registros disponíveis, a maior concentração esteve em atendimentos realizados com pessoas de famílias com renda de até 02 salários-mínimos, seguidos por aquelas com até 01 salário-mínimo, enquanto as categorias de até três salários-mínimos aparece em menor proporção e mais de três salários-mínimos não aparece, conforme representado no Gráfico 05.

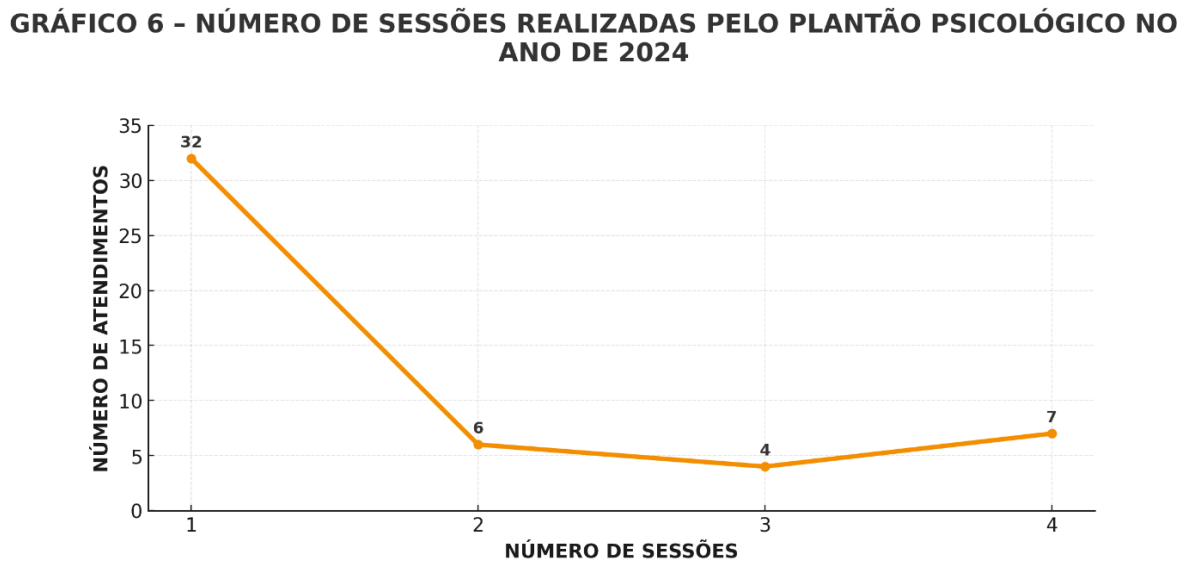
Gráfico 5 – Renda familiar



Fonte: Elaborado pelos autores (2025).

Dos 49 atendimentos realizados ao longo de 2024, constatou-se que 32 foram únicos, ou seja, o usuário compareceu apenas uma vez ao Plantão Psicológico. Outros 06 usuários retornaram para um segundo atendimento, enquanto 04 estiveram presentes em três encontros e 07 compareceram em quatro sessões, conforme retratado no Gráfico 6. Esses resultados reafirmam o caráter emergencial do plantão, voltado majoritariamente a intervenções pontuais, mas que também oferece espaço para continuidade quando necessário.

Gráfico 6 – Número de sessões



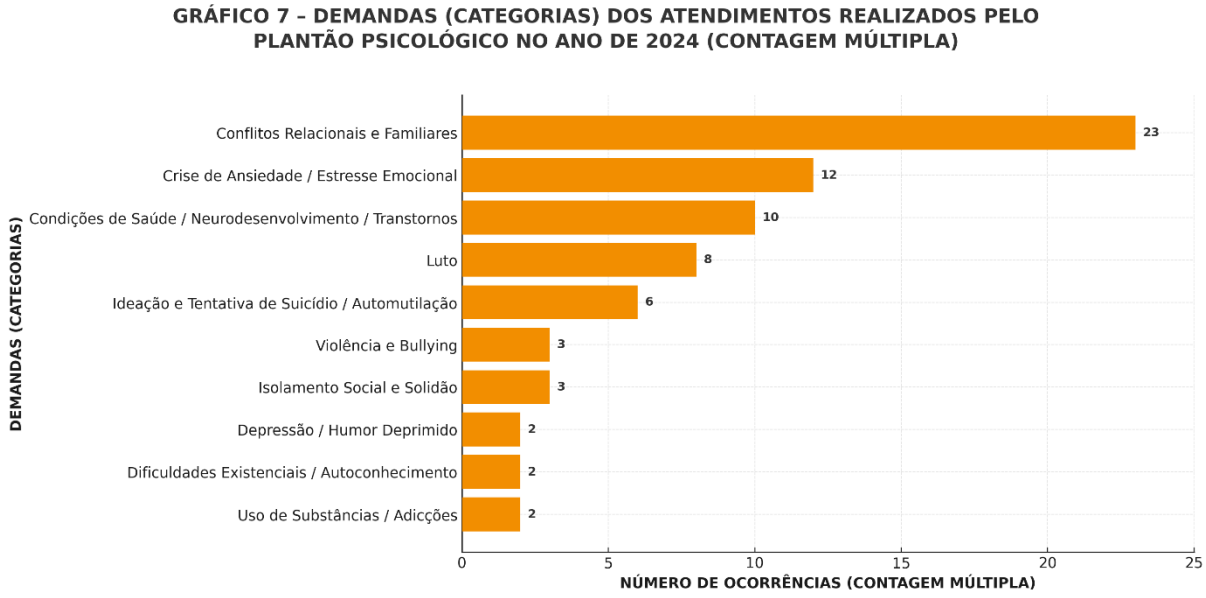
Fonte: Elaborado pelos autores (2025).

Em relação às demandas apresentadas pelos usuários, observou-se que o número de registros foi superior ao total de atendimentos realizados, uma vez que alguns prontuários continham mais de uma demanda por sessão. Além disso, em casos que tiveram mais de um encontro, novas queixas surgiram ao longo do acompanhamento, refletindo o movimento natural do processo clínico, em que diferentes aspectos do sofrimento podem emergir à medida que o vínculo e a escuta se consolidam.

Entre as demandas mais recorrentes, destacaram-se Conflitos Relacionais e Familiares (23), seguidos de Crise de Ansiedade / Estresse Emocional (12), Condições de Saúde / Neurodesenvolvimento / Transtornos (10), Luto (8) e Ideação e Tentativa de Suicídio / Automutilação (6). As demais categorias apresentaram menor frequência, conforme demonstra o Gráfico 7.

Esses resultados contribuem para a compreensão da natureza das queixas trazidas ao Plantão Psicológico, evidenciando a pluralidade das situações que motivam a busca por atendimento. O levantamento desses dados possibilita, ainda, um mapeamento mais preciso das principais demandas emergentes, o que pode orientar tanto o aprimoramento das práticas de escuta quanto a formação dos plantonistas em futuras edições do projeto.

Gráfico 7 – Demandas dos atendimentos



Fonte: Elaborado pelos autores (2025).

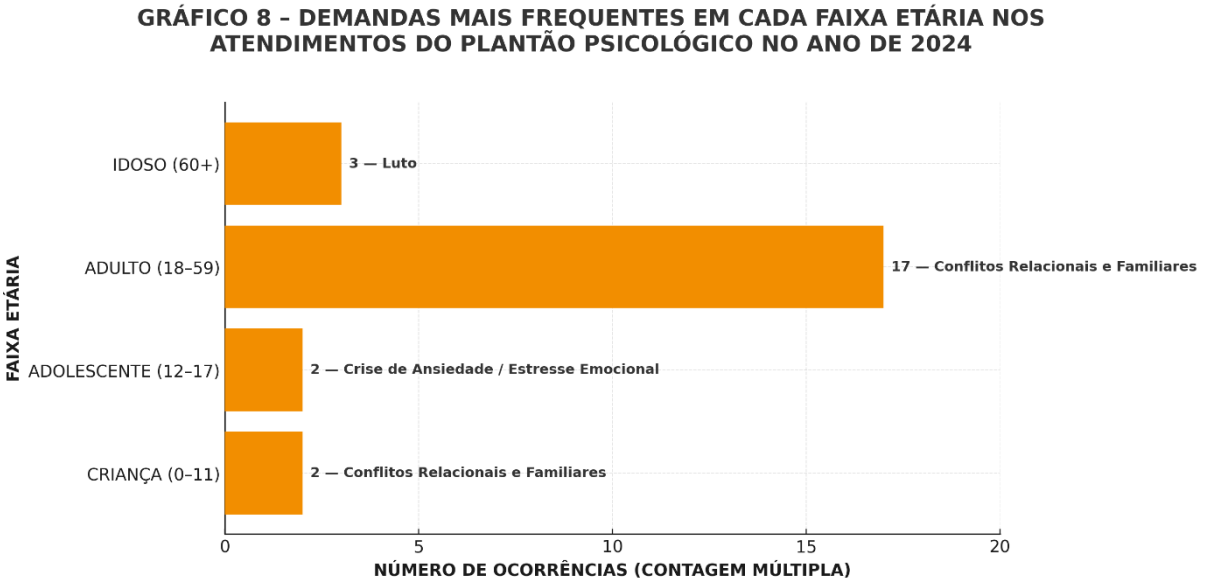
A análise por faixa etária e gênero possibilitou compreender de forma mais detalhada os perfis de demanda que emergiram durante os atendimentos. Em cada grupo etário foi considerada a demanda mais recorrente registrada nos prontuários, enquanto no recorte por gênero foram observadas as duas categorias com maior frequência.

Entre as crianças (0–11 anos), a demanda mais frequente foi Conflitos Relacionais e Familiares (2); entre os adolescentes (12–17 anos), destacou-se Crise de Ansiedade / Estresse Emocional (2); nos adultos (18–59 anos), prevaleceu Conflitos Relacionais e Familiares (17); e entre os idosos (60+), a principal demanda registrada foi Luto (3).

No recorte por gênero, observou-se que entre o público feminino, as demandas mais registradas foram Conflitos Relacionais e Familiares (11) e Crise de Ansiedade / Estresse Emocional (7). Já entre o público masculino, destacaram-se Conflitos Relacionais e Familiares (12) e Crise de Ansiedade / Estresse Emocional (5).

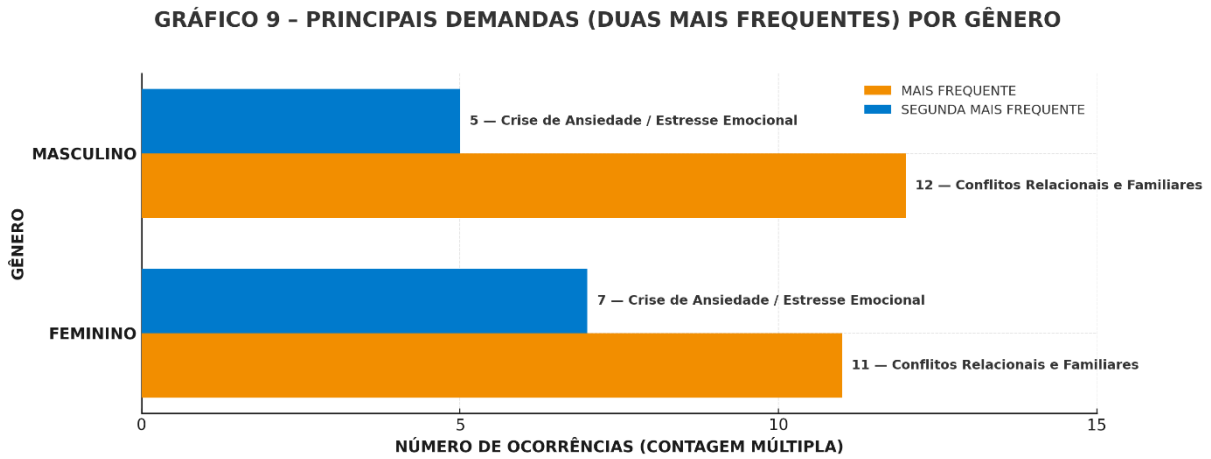
Esses resultados contribuem para o reconhecimento dos principais temas que mobilizam a busca por atendimento no Plantão Psicológico, auxiliando na adequação das estratégias de acolhimento e na formação continuada dos plantonistas, conforme representado nos Gráfico 8 e Gráfico 9.

Gráfico 8 – Demandas por faixa etária



Fonte: Elaborado pelos autores (2025).

Gráfico 9 – Principais demandas por gênero



Fonte: Elaborado pelos autores (2025).

De modo geral, o perfil do público atendido pelo Plantão Psicológico da FAC-FEA em 2024 caracteriza-se por adultos jovens, predominantemente do gênero feminino, com renda familiar média de até dois salários mínimos, e demandas centradas em conflitos relacionais e familiares, crises de ansiedade e situações de sofrimento emocional imediato. Esse panorama indica que o serviço tem se consolidado como um espaço acessível de acolhimento, especialmente voltado a pessoas que buscam ajuda em momentos de urgência subjetiva, sem acesso facilitado a psicoterapia contínua.

O que vem sendo observado é que os atendimentos do Plantão têm contribuído para otimizar a fila de espera da Clínica Escola, pois muitos usuários relatam melhora e resolução de seus conflitos já nas primeiras sessões, não necessitando continuidade imediata no serviço regular. Além disso, o desenvolvimento do Plantão Psicológico tem permitido a sedimentação dos trabalhos clínicos e formativos, integrando-se de forma transdisciplinar à estrutura da Clínica Escola da FAC-FEA. Essa prática oferece uma formação mais ampla aos discentes, ao mesmo tempo em que se configura como cenário fértil para pesquisas, supervisões e análises da prática clínica.

Por fim, destaca-se que o Plantão Psicológico vem contribuindo para a construção de uma clínica contemporânea comprometida com a dimensão social e política do cuidado, na qual o futuro profissional é convocado a repensar sua atuação de acordo com a realidade em que está inserido. Ao promover uma escuta acolhedora e acessível, o plantão se afirma não apenas como um serviço emergencial, mas como um dispositivo de promoção de saúde

mental, qualidade de vida e transformação social, reafirmando o compromisso ético e formativo do curso de Psicologia da FAC-FEA com a comunidade local.

5 CONCLUSÃO

O presente levantamento permitiu compreender o Plantão Psicológico da FAC-FEA como um dispositivo clínico, formativo e socialmente comprometido, que se articula às demandas concretas da comunidade e às necessidades internas da instituição. A análise dos 49 atendimentos realizados em 2024 revelou que o serviço tem alcançado um público composto majoritariamente por adultos jovens, do gênero feminino e com renda familiar média de até dois salários mínimos, cujas demandas se concentram em conflitos relacionais e familiares, crises de ansiedade e situações de sofrimento emocional.

A predominância de jovens adultos entre os atendimentos pode estar relacionada ao fato de o serviço estar vinculado a um contexto universitário, o que o torna mais acessível tanto aos estudantes da própria instituição quanto a pessoas da comunidade que se encontram nessa faixa etária. Esse público, em geral, vivencia intensas transformações pessoais, acadêmicas e profissionais, o que pode favorecer o surgimento de impasses emocionais e relacionais. Nesse sentido, o Plantão Psicológico cumpre também uma função preventiva junto aos universitários, oferecendo um espaço de acolhimento gratuito que busca minimizar os impactos que o percurso da graduação pode gerar na saúde mental dos estudantes.

Outro aspecto relevante diz respeito ao engajamento dos plantonistas, uma vez que o Plantão Psicológico é um projeto de extensão e, portanto, conta com a participação de alunos e psicólogos que optam voluntariamente por integrar a iniciativa. Essa característica diferencia o plantão de estágios obrigatórios, nos quais o envolvimento pode ocorrer apenas por exigência curricular. A escolha consciente em participar do projeto favorece uma postura mais ética, sensível e comprometida com o acolhimento, potencializando o aprendizado e a qualidade dos atendimentos realizados.

Do ponto de vista institucional e formativo, os resultados indicam que o Plantão Psicológico contribui para otimizar a fila de espera da Clínica Escola, funcionando como uma porta de entrada para o acolhimento psicológico e possibilitando, em diversos casos, a reorganização emocional do usuário sem necessidade de encaminhamento posterior. A experiência prática dos plantonistas, supervisionada e articulada à teoria, tem fortalecido o caráter extensionista, ético e social da formação em Psicologia na FAC-FEA, ao mesmo tempo em que amplia a atuação da clínica para além do espaço tradicional do consultório.

Portanto, conclui-se que o Plantão Psicológico cumpre seu papel não apenas como intervenção emergencial, mas como um dispositivo de promoção de saúde mental e formação cidadã, comprometido com a democratização do acesso ao cuidado psicológico e com o desenvolvimento de uma escuta sensível às realidades sociais que atravessam o sujeito contemporâneo. A continuidade do projeto e o aprimoramento de suas estratégias de acolhimento são essenciais para ampliar o alcance do serviço, fortalecer as parcerias institucionais e consolidar o compromisso da FAC-FEA com uma Psicologia ética, crítica e socialmente engajada.

REFERÊNCIAS

DUTRA, Elza. Considerações sobre as significações da psicologia clínica na contemporaneidade. **Estudos de Psicologia (Natal),** v. 9, n. 2, p. 381–387, 2004. Disponível em: https://doi.org/10.1590/S1413-294X2004000200021. Acesso em: 12 out. 2025.

FÉRES-CARNEIRO, Terezinha; LO BIANCO, Ana C. Psicologia Clínica: uma identidade em permanente construção. *In:* YAMAMOTO, Oswaldo H.; GOUVEIA, Valdiney V. **Construindo a Psicologia Brasileira**: desafios da ciência e prática psicológica. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003, p. 99-120.

FIGUEIREDO, Luís C. M. **Revisitando as psicologias:** da epistemologia à ética das práticas e discursos psicológicos. São Paulo: Vozes, 1996.

MOZENA, Helen**. O plantão psicológico como prática clínica na contemporaneidade**: um estudo fenomenológico existencial. 2009. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2009. Disponível em: https://repositorio.sis.puc-campinas.edu.br/bitstream/handle/123456789/15811/ccv_ppgpsico_me_Helen_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 12 out. 2025.

MOZENA, Helen; CURY, Vera E. Plantão psicológico em um serviço de assistência judiciária. **Memorandum:** Memória e História em Psicologia, v. 19, p. 65–78, 2010. DOI: 10.35699/1676-1669.2010.6574. Disponível em: https://periodicos.ufmg.br/index.php/memorandum/article/view/6574. Acesso em: 12 out. 2025.