

RESUMO EXPANDIDO - ÁREA DE CIÊNCIAS HUMANAS E ARTES

**ATENDIMENTO DE PLANTÃO PSICOLÓGICO ON-LINE: ESCUTA QUE
PROPORCIONA ALÍVIO**

Lídia Da Silva Fernandes (lidiasfernandes7@gmail.com)

INTRODUÇÃO:

O Plantão Psicológico (PP) constitui uma modalidade de atendimento clínico que se caracteriza pela oferta de escuta sensível, acolhedora e imediata a pessoas em situação de sofrimento psíquico, sem a exigência de continuidade terapêutica ou de vínculo prévio. Tem como um de seus principais objetivos acolher o sujeito no exato momento em que ele procura ajuda, frequentemente em um contexto de crise ou desorganização emocional, possibilitando a elaboração inicial da demanda e a construção de condições mínimas de sustentação subjetiva (DOESCHEN; HENRIQUES, 2012).

O PP foi desenvolvido no Brasil em 1969, na Universidade de São Paulo (USP), por iniciativa da psicóloga Raquel Rosemberg. Inserida no contexto da Clínica Psicológica da USP, a proposta se fundamentou em referenciais fenomenológicos, humanistas e existenciais. O período também foi marcado por debates sobre a democratização do acesso aos serviços psicológicos, o que contribuiu para o surgimento de modalidades mais flexíveis, abertas e voltadas às necessidades emergenciais da população (ROSEMBERG, 1987; DOESCHEN; HENRIQUES, 2012).

Com o avanço das tecnologias digitais e, mais recentemente, com as mudanças impostas pela pandemia de COVID-19, o PP on-line tornou-se uma

alternativa importante de ampliação do acesso para a população. Estudos recentes mostram que o PP on-line mantém os princípios fundamentais da modalidade, como acolhimento, escuta psicológica e foco na demanda imediata. Além disso, ele possibilita a ampliação do alcance geográfico, reduzindo barreiras de acesso e oferecendo suporte rápido em situações de crise, especialmente para populações em vulnerabilidade ou com mobilidade reduzida (SANTOS; SILVA, 2021; CFP, 2018).

OBJETIVO:

O presente trabalho tem como objetivo descrever uma experiência vivenciada por uma estudante de Psicologia no contexto do Plantão Psicológico on-line, realizada em uma Clínica de Psicologia localizada na cidade de Fortaleza-CE. Nesse sentido, buscou-se oferecer uma escuta sensível, ética e responsiva, fundamentada nos princípios da clínica ampliada e dos cuidados em saúde mental, favorecendo a expressão da demanda imediata, o alívio do sofrimento psíquico e a construção de um ambiente seguro para indivíduos em situação de vulnerabilidade.

MATERIAL E MÉTODOS:

A presente pesquisa caracteriza-se como um relato de experiência, desenvolvido a partir da atuação da estudante de psicologia como plantonista no PP on-line. Os atendimentos foram realizados com pacientes que se inscreveram espontaneamente no serviço. Todos os participantes concordaram com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), autorizando o uso de suas experiências clínicas para fins acadêmicos, com a garantia de sigilo, anonimato e preservação de suas identidades, conforme estabelece o Código de Ética Profissional do Psicólogo (Conselho Federal de Psicologia, 2005).

As escutas clínicas ocorreram por meio da plataforma Google Meet, em atendimentos individuais e sem duração previamente delimitada, uma vez que, no âmbito do plantão psicológico, não se adota uma rigidez temporal, priorizando-se a demanda emergente do paciente. As marcações foram organizadas via WhatsApp institucional, e eventuais encaminhamentos foram avaliados e definidos durante o processo de supervisão clínica.

RESULTADOS:

Ao longo da atuação como plantonista no PP on-line, observou-se de forma direta a relevância e o impacto dessa modalidade de atendimento na vida dos usuários. A experiência demonstrou que o plantão configura-se como um

espaço singular de acolhimento imediato, proporcionando uma escuta qualificada em situações de urgência emocional. Constatou-se, ainda, que muitos dos usuários enfrentavam dificuldades significativas para acessar serviços tradicionais de saúde mental, frequentemente atravessados por burocracias, longas filas de espera e limitações estruturais. Nesse contexto, o plantão psicológico on-line, gratuito e acessível, revelou-se uma alternativa pertinente e necessária para a ampliação do cuidado psicológico.

A vivência prática dos atendimentos evidenciou que o ambiente virtual não inviabiliza a construção de um setting clínico seguro e acolhedor. Em diversos momentos, os pacientes demonstraram abertura, confiança e disponibilidade para expressar suas demandas, indicando que, mesmo mediada por telas, a relação terapêutica pode ser estabelecida de forma ética e potente. Essa experiência reforçou a compreensão de que o cuidado psicológico em formato on-line exige sensibilidade, manejo clínico, atenção às singularidades de cada sujeito e cuidado com as especificidades inerentes ao contexto digital.

A prática no plantão também ressaltou a potência da escuta imediata, elemento central dessa modalidade. Em muitas situações, observou-se que a prontidão para receber o paciente, aliada a uma postura acolhedora e não julgadora, contribuiu significativamente para a redução do sofrimento psíquico durante o próprio atendimento. Para diversos usuários, ser ouvido naquele momento representou uma oportunidade de reorganização emocional, alívio e retomada da capacidade reflexiva diante das dificuldades apresentadas.

CONCLUSÃO:

Pode-se concluir que o atendimento de PP configura-se como um espaço que favorece o acolhimento genuíno, oferecendo ao indivíduo escuta qualificada em momentos de necessidade imediata. A experiência vivenciada evidencia que o serviço tem desempenhado um papel importante nesse processo, ao disponibilizar atendimentos que rompem as barreiras impostas pela burocratização do acesso à saúde mental. Ao favorecer atendimentos on-line, gratuitos e acessíveis, a instituição amplia as possibilidades de cuidado, garantindo que mais pessoas possam ter acesso a suporte psicológico no momento que mais necessitam.

Palavras-chave: plantão psicológico; atendimento; on-line; acolhimento; escuta.