
PLANTÃO PSICOLÓGICO: UMA PRÁTICA QUE SE CONSOLIDA

REGINA CÉLIA PAGANINI LOURENÇO FURIGO, KARINA MENOSSI SAMPEDRO,
LUCIANA SILVA ZANELATO, RENATA FEBRAIO FOLONI,
RODRIGO CLEMENTE BALLALAI E THOMAZ ORMROD
Universidade do Sagrado Coração

RESUMO

Este estudo visa abordar alguns aspectos pertinentes à implantação do Serviço de Plantão Psicológico na Universidade do Sagrado Coração (Bauru-SP). O projeto de Plantão desenvolve atendimentos psicológicos de caráter emergencial destinados à comunidade que a ele recorre espontaneamente, sem a necessidade de agendamento prévio. O Serviço foi implantado, em caráter experimental, no ano de 2000 e desde então, vem se desenvolvendo e consolidando em uma nova modalidade de atendimento, por meio de estudos, pesquisas, projetos de extensão e práticas. O Plantão surgiu para atender à grande demanda de sofrimento advinda da atual situação econômica, social, política e cultural em que se encontra a população brasileira, proporcionando uma atenção psicológica ao sofrimento e à urgência do homem contemporâneo.

Palavras-chave: *Plantão Psicológico, crise, atenção psicológica, prática clínica.*

ABSTRACT

PSYCHOLOGICAL EMERGENCY ATTENDANCE: A PRACTICE WHICH CONSOLIDATES ITSELF

The purpose of this study is to point out some pertinent aspects of a Psychological Emergency Attendance Service implantation at the Universidade do Sagrado Coração (Bauru/Sao Paulo). This service offers psychological emergency attendance to the community who spontaneously request such service without any previous scheduling. The service was implanted as an experimental practice in 2000 and since then it has been developing and consolidating itself as a new type of clinical attendance producing researches, studies, extension projects and practices. The Psychological Emergency Attendance has arisen as a service to attend the Brazilian suffering needs which has its origin in the current political, social, and economical situation, providing a psychological attention to the suffering and urgency of the contemporary human being.

Key words: *Psychological emergency attendance service; crisis clinical practice.*

Neste estudo pretende-se abordar alguns aspectos pertinentes à implantação do Serviço de Plantão Psicológico na Clínica-Escola da Universidade do Sagrado Coração (USC), Bauru/SP. Por Plantão Psicológico, entende-se uma nova modalidade de atendimento clínico reconhecida pelo Conselho Federal de Psicologia (Freire, 2004), diferente dos modelos tradicionais de psicoterapia, devido ao seu caráter focal em emergências e urgências psíquica. Distancia-se dos modelos psicoterápicos por pretender oferecer, a quem a ele recorre, Atenção Psicológica em forma de Pronto Atendimento que consiste num espaço de escuta, acolhimento e intervenção clínica perante situações de crise, o que torna um fator que mobiliza e agiliza o tempo de reação e adesão à ajuda psicoterápica, já que este Serviço recebe a pessoa no momento exato de sua necessidade.

Sobre Atenção Psicológica, concorda-se com Furigo (2006), que a descreve como uma das instâncias mobilizadoras próprias ao Plantão Psicológico, compreendendo-a como a formação de uma aliança, um vínculo, um ir junto, acompanhar o percurso do paciente. Assim, refere-se a um Serviço Psicológico de intervenção rápida em situações de crise, sendo importante o entendimento pormenorizado em relação ao conceito de crise e demanda emergencial de urgência. Acerca da crise, entende-se como:

Alto nível de ansiedade, de dificuldade para pensar, objetivar e discriminar problemas, alterações na auto-estima, distúrbios nas relações com ou outros, déficits na produtividade pessoal, falta de um projeto positivo de futuro, se conjugam e se potencializam, criando uma escalada de efeitos negativos. Tem um tempo certo de duração (Fiorini, 1983, p. 125).

Já em relação à demanda emergencial de urgência, referendou-se em Cury (1999, citada por Furigo, 2006, p.86) que a descreve como:

acontecimentos psíquicos que ocorrem ao usuário, que não se encaixam na definição de crise acima, mas que, dada a subjetividade da pessoa, para ele, determinado confronto torna-se uma crise, passando a ter quase que a mesma gravidade de uma Crise.

O Plantão teve seu início no Serviço de Aconselhamento Psicológico do Instituto de Psicologia da USP, por volta de 1960, criado pela professora Rachel Lia Rosenberg, onde foi desenvolvido um Pronto Atendimento Psicológico inspirado em experiências norte-americanas vividas nas *walk-in clinics* (Bartz, 1997; Rosenthal, 1999).

Desde então, este Serviço vem se desenvolvendo e se consolidando em uma nova modalidade de atendimento, por meio de estudos, pesquisas, projetos de extensão e práticas. Outro ponto importante é que o Plantão surgiu para atender à grande demanda de sofrimento advinda da atual situação econômica, social, política e cultural em que se encontra a população brasileira, a qual muitas vezes, não tem recursos ou acesso a atendimento nos consultórios particulares.

E, além disso, como relatam Rabelo e Santos (2006), muitas vezes, o modelo tradicional da psicoterapia clássica simplesmente não “serve” para determinadas pessoas, que buscam uma atenção

psicológica somente no momento da crise e depois são capazes de retomar sua vida a partir da ajuda recebida. Muitas dessas pessoas não procuram uma análise profunda de sua personalidade e muito menos possuem recursos financeiros para manter um tratamento desses.

Sendo assim, o Serviço de Plantão Psicológico mostra-se apropriado para lidar com as reais necessidades da sociedade atual brasileira, oferecendo ajuda psicológica para momentos de crise, sem necessidade de agendamento prévio, pois essa ajuda é procurada espontaneamente (Cury, 1999; Araújo, 2002; Furigo, Almendro, Sampedro, Zanelato e Ballalai, 2006).

Porém, sabe-se que essa responsabilidade social e habilidade para manejo técnico da profissão são aprendidas desde a formação. Por isso, Peres, Santos e Coelho (2003; 2004) relatam que as Clínicas-Escolas de Psicologia, através dos conteúdos teóricos e práticos oferecidos aos alunos, contribuem para que se formem bons profissionais, habilitados e também capazes de expandir as práticas psicológicas, de acordo com a realidade da demanda social, política, econômica e cultural da sociedade.

Dutra (2004, p. 384) salienta que a prática clínica da Psicologia tem *“lugar sempre que o sofrimento do sujeito cria uma demanda, mas não necessariamente quando se instala uma patologia”*. O autor completa seu raciocínio, afirmando que a prática da Psicologia não pode se restringir ao consultório particular, a um determinado número de pessoas, a uma determinada classe econômica, a uma técnica utilizada e muito menos a uma patologia diagnosticada.

HISTÓRICO DO PLANTÃO PSICOLÓGICO NA USC

A implantação do Serviço de Plantão Psicológico na Universidade do Sagrado Coração pode ser caracterizada pelo encontro entre diversas inquietações da trajetória profissional e acadêmica, da então supervisora do estágio de Psicologia Clínica, professora Regina Furigo.

A preocupação a respeito da formação clínica do graduando em Psicologia, conjuntamente com o repensar crítico da Psicologia no cenário brasileiro contemporâneo, somado à possibilidade de um serviço que privilegiasse a grande demanda da Clínica-Escola da referida Universidade, foram poderosos disparadores para a concretização desse espaço.

Furigo (2006) relata que tais eventos podem ser entendidos como sincronísticos, terminologia pertinente a sua orientação teórica junguiana, pois congregaram eventos e disposições que favoreceram a descoberta e posterior introdução desse modelo de atendimento.

Na sua preparação para a dissertação de mestrado, sobre a formação clínica do aluno de Psicologia, teve o primeiro contato com a proposta de Plantão Psicológico. Simultaneamente a um pedido da administração da Clínica-Escola para supervisionar um aluno que dispunha de grande disponibilidade de horários de estágio, sugere realizar um atendimento de acolhimento psicológico para as pessoas que recorressem à clínica e que comumente esbarravam nas longas filas de espera para o atendimento psicoterápico tradicional.

Vale mencionar que, neste estudo, o termo acolhimento é entendido como uma profunda crença na capacidade do indivíduo enfrentar e superar suas próprias crises ainda que no momento da busca de atenção isso pareça longínquo e inexistente. O Plantonista crê que a saída, está no indivíduo.

A partir da solicitação foi implantado, em caráter experimental, o Plantão Psicológico no ano de 2000 com apenas um estagiário e todas as intempéries da falta de *know how* de um serviço de Pronto Atendimento Psicológico.

Ainda assim, entusiasticamente, nas férias escolares desse mesmo ano, tanto a supervisora quanto o estagiário se “debruçaram largamente” nos estudos do que havia na época sobre Plantão Psicológico, Intervenções em Crise, Psicoterapia Breve e Aconselhamento Psicológico, podendo iniciar uma sistematização dos casos já atendidos, como também uma primeira ficha de coleta de dados. O primeiro plantonista estagiário elaborou um treinamento com as atendentes da clínica, promovendo a divulgação daquele Serviço que ali nascia.

Os “efeitos colaterais” da implantação desse Serviço na instituição visivelmente traziam consigo a percepção de um atendimento subversivo às regras clássicas, a estranheza em relação à postura não convencional do plantonista, as desconfiças com seus possíveis resultados e a desordem que, de alguma maneira, ocasionava devido aos atendimentos não agendados e ao lidar com as situações de crise, dentre outros.

Furigo (2006, p. 17) ressalta que “o Plantão havia tirado da fila de espera, aproximadamente 30% das pessoas que procuravam auxílio psicoterápico, embora diminuir a fila de espera não fosse o objetivo maior do Projeto”.

Devido a prerrogativas institucionais, o projeto de Plantão Psicológico não se oficializou no ano seguinte, conquistando-se no ano de 2002, o caráter de Estágio Supervisionado optativo aos alunos do quinto ano da formação em Psicologia. Com a formalização, inicia-se paulatinamente o crescimento e principalmente a consolidação do projeto, perante o curso de Psicologia e a todos os demais cursos da universidade, como para a população, notadamente pelo aumento anual do número de atendimentos realizados nesse Serviço Psicológico.

Assim, buscaram-se parcerias com iniciativas assistenciais da cidade, como as Organizações não governamentais e os serviços públicos das áreas de saúde, saúde mental, assistência jurídica e assistência social, agregando serviços possíveis para os encaminhamentos realizados. Em 2004, no intento de sistematizar os dados coletados nos atendimentos e discutidos nas supervisões coletivas do grupo de plantonistas, estabeleceu-se o procedimento de *follow up*, em que se trabalhou nessas “avaliações” posteriores, o grau de ajuda oferecida e elementos para o aprofundamento das discussões acadêmicas e clínicas sobre o Serviço e os casos especificamente.

Soma-se a gradativa divulgação científica, na medida em que todo grupo de Plantão Psicológico participa de grupos de estudos e variados eventos acadêmicos, trocando informações e disponibilizando dados, igualmente na produção de pesquisas, como o primeiro doutorado acerca do Plantão Psicológico, defendido pela supervisora desse Serviço no ano de 2006 na PUC de Campinas, e as demais monografias, comunicações orais, painéis e relatos de experiências. Outro exemplo de produção acadêmica do grupo de Plantão Psicológico da USC foi o capítulo “*Plantão Psicológico: Buscando romper com os parâmetros clássicos da prática psicoterápica*” (Furigo et al., 2006), publicado no livro *Práticas Psicológicas em Instituições: uma reflexão sobre os Serviços-Escola*, que demarca quali/quantitativamente os dados mais recentes deste Plantão Psicológico.

COMO FUNCIONA O PLANTÃO PSICOLÓGICO NA USC

Todo ano, o Serviço de Plantão Psicológico é divulgado no Município de Bauru e região por meio de cartazes, panfletos, anúncio em rádio e comunicados internos nos setores da USC. A procura pelo Plantão se dá de forma espontânea, sem necessidade de agendamento e sem nenhum custo para a população, sendo este Serviço custeado pelo SUS (Sistema Único de Saúde).

O principal objetivo é “*auxiliar na resolução de conflitos psicológicos, focando em questões emergentes/urgentes, as quais nem sempre precisam de acompanhamento prolongado*” (Furigo et al., 2006, p. 87).

Os procedimentos adotados na Clínica-Escola da USC são constituídos de uma entrevista psicológica e até dois possíveis retornos, não tendo uma demarcação fixa de distanciamento/proximidade entre um atendimento e outro, podendo tanto ter o espaçamento de uma semana, quanto ser marcado para o dia seguinte ou até mesmo para a segunda ou terceira semana após a entrevista. Geralmente, os retornos são “combinados” entre o plantonista-estagiário e o cliente de acordo com a possibilidade e necessidade deste último.

Após três semanas do término dos retornos é marcada uma entrevista de *follow-up*, que consta de três questões básicas: “*O Plantão ajudou?*”, “*Em que?*”, “*Como?*” O propósito desta entrevista é verificar a efetividade do Serviço do Plantão, se o mesmo possibilitou melhorias ou não no que se refere à demanda emocional trazida pelo cliente. Em casos de insucessos, estudam-se igualmente os fatores ocorridos (Furigo et al., 2006).

As principais técnicas utilizadas para a condução do processo psicoterápico são: técnicas verbais (entrevista, confrontação, esclarecimentos, aconselhamento), ludoterápicas (uso de brinquedos, jogos, desenhos), psicométricas (testes, inventários, escalas), vivenciais (relaxamento, psicodrama, exercício de dinâmica) e relaxamento. Na maioria das vezes os atendimentos são individuais, em alguns casos é solicitada a presença da família, quando a mesma faz parte do conflito.

O Plantão Psicológico constitui-se, basicamente, como um espaço de escuta e acolhimento. Dependendo do caso, ele também pode desempenhar o papel que compete a um serviço de triagem e encaminhamento para outros serviços disponíveis na comunidade como: médicos principalmente psiquiátricos, neurologistas ou clínicos gerais; instituições; grupos de auto-ajuda; psicoterapia clássica e outros serviços internos da USC.

Desta forma, tem-se que os procedimentos adotados nesse serviço são variáveis, porém, independente de ser encaminhado ou não, o acolhimento inicial, por si só, já é considerado uma intervenção (Peres, Santos e Coelho, 2003; 2004; Yamamoto et al., 2006).

As supervisões de estágios são feitas semanalmente e com todo o grupo de plantonista, tendo como objetivo: proporcionar ao plantonista experiência e agilidade cada vez maior de investigação focal e de diagnóstico num espaço relativamente curto, preparando-o para lidar com situações de crise; bem como aprende a estabelecer um contato empático e maior autonomia na prática clínica. O supervisor pode rever de modo crítico as atitudes e procedimentos dos plantonistas-estagiários, incentivando a autocrítica, o desenvolvimento pessoal e o estudo teórico (Bartz, 1997; Cury, 1999).

DADOS SOBRE O PERCURSO DO PLANTÃO

Tabela 1. Distribuição dos participantes e médias de atendimentos por ano de estágio

Anos de Estágio	Casos Atendidos	Plantonistas	Média por Plantonista
2000	52	1	52
2001	-	-	-
2002	114	7	19
2003	209	10	20
2004	213	15	14
2005	148	7	21
2006	203	11	18
Total	939	51	18

De acordo com a Tabela 1, verifica-se um total de 939 casos atendidos no Plantão Psicológico desde que ele foi implantado, bem como a formação técnica de 51 plantonistas, possibilitando ao aluno em formação em Psicologia Clínica atuar em casos diversificados, dentro de uma proposta inovadora de atendimento psicoterápico, facilitando-lhe assim a absorção maior dos procedimentos clínicos. Nota-se também que o número de casos atendidos é relativo e que também pode estar relacionado ao número disponível de plantonista.

Em relação às queixas mais freqüentes relatadas pelos clientes no Plantão, destacam-se: problemas familiares, problemas de relacionamentos afetivos, sintomas depressivos, problemas de aprendizagem, agressividade infantil, hiperatividade, problemas sexuais, estresse, dependência de substâncias psicoativas e transtornos fóbicos. A maioria dos casos atendidos é resolvido no Plantão, porém se verifica que há desistências por parte do cliente, embora isto ocorra com menor freqüência quando comparado aos que chegam até ao final.

Neste sentido, Tassinari (1999) alerta que o abandono do processo psicoterápico, pode ser desvelado pelos relatos dos pesquisadores a partir de entrevistas com clientes que interromperam a terapia, que a maioria deles não havia, de fato, abandonado a terapia, porém não retornaram, porque já se sentiam satisfeitos com os resultados da(s) primeira(s) consulta(s). Para Small (1974, p. 14) nos momentos de crise *“uma ajuda rápida e eficaz pode resultar numa diminuição do sofrimento, no encurtamento do período de perturbação e numa maior realização para a vida do indivíduo”*.

Desta forma, é possível entender que os clientes que não retornaram ao Plantão tenham obtido uma melhora ou até mesmo conseguido encontrar uma solução para seu problema, devido ao atendimento no momento da crise. É importante destacar que o Plantão Psicológico está gerando transformações e estimulando novas pesquisas, o que pode contribuir para o redimensionamento das rotinas presentes nas Clínicas-Escola.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista os dados apresentados, pode-se inferir que o projeto de Plantão Psicológico para a comunidade de Bauru e região se consolida, à medida que as estatísticas apontam um número significativo de atendimentos clínicos, variabilidade de queixas, faixas etárias diversificadas solicitando o Serviço e os resultados positivos das entrevistas de *follow-up*, destacados em outros trabalhos.

Cabe relacionar, o fortalecimento da produção de novos saberes às demandas da comunidade, inserindo novas e adequadas técnicas e entendimentos teóricos aos encontros de Plantão, procurando estabelecer uma relação psicológica com as idéias e vivências presentes no mundo e nos indivíduos. A experiência adquirida nos atendimentos e supervisões atesta que a prática do Plantão proporciona uma atenção psicológica ao sofrimento e a urgência do homem contemporâneo.

De acordo com Araújo (2002), uma nova prática clínica como o Plantão Psicológico possibilita um maior desenvolvimento profissional do psicólogo, amplia o interesse na área de pesquisa e proporciona uma vivência direcionada para o espaço público, principalmente nos momentos de crise. Portanto, conclui-se que este estudo não esgota o assunto, apenas levanta alguns dados sobre a prática do Plantão Psicológico na USC no contexto da clínica-escola, que a cada dia busca se consolidar.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araújo, A.T.S. (2002). Redes em Psicologia clínica. *Psikhê*, 7 (2), 33-37.
- Bartz, S.S. (1997). Plantão psicológico: Atendimento criativo à demanda de emergência. *Interações: Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 1 (3), 21-37.
- Cury, V. (1999). Plantão psicológico em clínica-escola. In: M. Mahfoud, (Org.), *Plantão psicológico: Novos horizontes*. (pp. 115-133). São Paulo: Companhia Ilimitada.
- Dutra, E. (2004). Considerações sobre as significações da Psicologia clínica na contemporaneidade. *Estudos de Psicologia (PUC-Campinas)*, 9, (2), 381-387.
- Fiorini, H.J. (1983). *Teoria e técnicas de psicoterapias*. (C. Sussekind, trad.; 5ª ed.). Rio de Janeiro: Francisco Alves.
- Freire, P.S.G.L. (2004). *Pronto atendimento psicológico em um serviço universitário: compreendendo os processos sob o olhar da Psicologia Analítica*. Dissertação de Mestrado. Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas.
- Furigo, R.C.P.L. (2006). *Plantão Psicológico: Uma contribuição da clínica junguiana para a atenção psicológica na área da saúde*. Tese de Doutorado. Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas.
- Furigo, R.C.P.L.; Almendro, G.W.; Sampedro, K.M.; Zanelato, L.S. & Ballalai, R.C. (2006). Plantão psicológico: buscando romper com os parâmetros clássicos da prática psicoterápica. In: C. Ramos; G. G. Silva & S. Souza; (Org). *Práticas psicológicas em instituições: Uma reflexão sobre os serviços-escola*. (pp. 80-98). São Paulo: Editora Vetor.

- Peres, R.S.; Santos, M.A. & Coelho, H.M.B. (2003). Atendimento psicológico a estudantes universitários: Considerações acerca de uma experiência em clínica-escola. *Estudos de Psicologia (PUC-Campinas)*, 20 (3), 47-57.
- Peres, R.S.; Santos, M.A. & Coelho, H.M.B. (2004). Perfil da clientela de um programa de pronto-atendimento psicológico a estudantes universitários. *Psicologia em Estudo*, 9 (1), 47-54.
- Rabelo, I. S. & Santos, L. M. S. P. (2006). O desafio do Plantão Psicológico para o plantonista. In: C. Ramos; G. G. Silva & S. Souza; (Org). *Práticas psicológicas em instituições: Uma reflexão sobre os serviços-escola*. (pp. 379-387). São Paulo: Editora Vetor.
- Rosenthal, R.W. (1999). Plantão de Psicólogos no Instituto Sedes Sapientiae: Uma proposta de atendimento aberto à comunidade. In: Mahfoud, M. (Org.), *Plantão psicológico: Novos horizontes*. (pp. 15-28). São Paulo: Companhia Ilimitada.
- Small, L. (1974). *As psicoterapias breves*. Rio de Janeiro: Imago.
- Tassinari, M.A. (1999). *Plantão psicológico centrado na pessoa no contexto escolar e a promoção da saúde*. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.
- Yamamoto, B.S.; Kaminagakura, I.E.; Silva, J.C.B.; Ackerman, K.; Carvalho, L.S.; Kohara, P.K.I.; Eisenlohr, M.G. & Kovács, M.J. (2006). Plantão psicológico no curso pré-vestibular Psico-USP: Uma intervenção possível em um cursinho popular. In: C. Ramos; G. G. Silva & S. Souza; (Org). *Práticas psicológicas em instituições: Uma reflexão sobre os serviços-escola*. (pp. 388-403). São Paulo: Editora Vetor.

Recebido em 31/07/07

Revisto em 29/04/08

Aceito em 05/05/08