



## Plantão da acolhida: um dispositivo de acolhimento ao outro

### Reception Duty: a device for welcoming the Other

### Guardia de Contención: un dispositivo para acoger al Otro

**Gustavo Alvarenga Oliveira Santos**



Doutor em Psicologia pela Universidad de Buenos Aires/UFRJ  
Professor do Departamento de Psicologia da UFTM

**Karin Aparecida Casarini**



Doutora em Psicologia pela Universidade de São Paulo  
Professora do Departamento de Psicologia da UFTM

**Fabiana Carolina de Souza Carvalho Dias**



Mestre em Psicologia pela Universidade Federal de Uberlândia  
Psicóloga técnica responsável pelo CEPPA – UFTM.

#### RESUMO

Trata-se de um relato de experiência profissional oriundo da implantação do Plantão Psicológico no Centro de Estudos e Pesquisas em Psicologia Aplicada, serviço-escola da Universidade Federal do Triângulo Mineiro. A implantação deste serviço inicia-se como projeto de extensão, curso de aperfeiçoamento até se tornar uma modalidade perene articulada aos estágios curriculares da graduação em Psicologia. Demonstra-se os polos: *algo a se escutar a algo a se fazer* como orientações aos estagiários para o exercício do plantão. Posteriormente, nomeia-se como Plantão de Acolhida a forma como este dispositivo estabeleceu-se no serviço articulando esse modo com a ética da libertação elaborada por Enrique Dussel inspirado na Filosofia de Levinas. Tal proposta coloca em segundo plano as teorias e métodos advindos das propostas epistemológicas da Psicologia e em primeiro plano o Outro, suas necessidades e peculiaridades, o que sugere uma multidisciplinariedade e uma compreensão mais atenta às necessidades dos usuários que nos procuram.

**Palavras-chave:** Ética da Libertação; Plantão Psicológico; Serviço-Escola; Psicologia.

#### ABSTRACT

This is a report of professional experience arising from the implementation of the Psychological Duty at the Center for Studies and Research in Applied Psychology, a teaching service at the Federal University of Triângulo Mineiro. The implementation of this service begins as an extension project, an improvement course until it becomes a perennial modality linked to the curricular internships of the Psychology degree. The poles are demonstrated: something to listen to and something to do such as guidance to interns for carrying out their shift. Subsequently, the way in which this device was established in the service, articulating this mode with the ethics of liberation established by Enrique Dussel, inspired by Levinas's Philosophy, is called Welcoming Duty. This proposal places theories and methods arising from the epistemological proposals of Psychology in the background and the Other, their needs and peculiarities, in the foreground, which suggests a multidisciplinary and a more attentive understanding of the needs of the users who seek us.

**Keywords:** Ethics of Liberation; Psychological Duty; School Service; Psychology.

## RESUMEN

Se trata de un relato de experiencia profesional derivada de la implementación del Deber Psicológico en el Centro de Estudios e Investigaciones en Psicología Aplicada, servicio docente de la Universidad Federal del Triângulo Mineiro. La implementación de este servicio comienza como un proyecto de extensión, un curso de perfeccionamiento hasta convertirse en una modalidad permanente vinculada a las prácticas curriculares de la carrera de Psicología. Se demuestran los polos: algo que escuchar y algo que hacer, como modelos para orientar a los pasantes para el desempeño de su turno. Posteriormente, la forma en que se instauró este dispositivo en el servicio, articulando este modo con la ética de la liberación planteada por Enrique Dussel, inspirada en la Filosofía de Levinas, se denomina Deber de Acogida. Esta propuesta coloca en un segundo plano las teorías y métodos surgidos de las propuestas epistemológicas de la Psicología y en primer plano al Otro, sus necesidades y peculiaridades, lo que sugiere una multidisciplinariedad y una comprensión más atenta a las necesidades de los usuarios que nos buscan.

**Palabras claves:** Ética de la Liberación; Deber Psicológico; Servicio Escolar; Psicología.

Os autores deste artigo são psicólogos e/ou docentes que estão envolvidos com o planejamento e a supervisão de atividades de estágios clínicos que ocorrem no Centro de Estudos e Pesquisa em Psicologia Aplicada (CEPPA), serviço escola do Departamento de Psicologia (DPSICO) vinculado ao IELACHS (Instituto de Educação, Letras, Artes e Ciências Humanas e Sociais) da UFTM (Universidade Federal do Triângulo Mineiro) na cidade de Uberaba - MG. Nossas experiências relacionadas a tais atividades permitiram reconhecer que o modelo tradicional de entrada e início de consultas psicológicas no CEPPA, que consistia no preenchimento de uma ficha de inscrição por parte do usuário e na espera por ser contatado por discentes que cursavam os estágios relacionados ao atendimento clínico, acarretava longas filas de espera que chegavam a até 4 anos. Pela lógica estabelecida por esse fluxo, o primeiro contato que o usuário recebia era para a realização de triagem/acolhimento, o que usualmente tinha como consequência o encaminhamento à psicoterapia, fazendo com que o usuário enfrentasse uma outra fila de espera.

Essa dinâmica de espera e encaminhamento pela qual o usuário do serviço transitava gerava várias dificuldades para os objetivos do serviço escola de oferecer um atendimento à população e aos estudantes um lugar propício para a atividade de estágio. Tais problemas eram vivenciados pelos estagiários e supervisores, gerando queixas constantes à coordenação do CEPPA. Como exemplo podemos citar: falta de adesão ao tratamento, agravamento do quadro clínico do usuário devido à falta de assistência em tempo célere e problemas com o agendamento devido à dificuldade de localização através de telefones desatualizados e, conseqüentemente, atraso para os discentes iniciarem sua prática. Diante desse cenário, o plantão se mostrou uma saída eficaz desde quando foi proposto como uma prática extensionista que, devido ao seu sucesso, passou a ser oferecido como prática de estágio curricular. Tal modalidade de atendimento melhorou o recebimento do usuário no serviço, trazendo acolhimento e escuta no momento em que ele busca por auxílio psicológico, amenizando a longa espera, bem como as dificuldades vivenciadas no modelo anterior tanto para os estagiários quanto para o usuário.

Ortolan e Sei (2016) corroboram que a inserção da modalidade de intervenção denominada Plantão Psicológico nos serviços-escola de Psicologia tem contribuído para o manejo da fila de espera em universidades públicas brasileiras. Neste contexto, a modalidade de Plantão Psicológico inserida no CEPPA apresentou-se como alternativa de gestão dos fluxos de atendimentos psicológicos e como ferramenta de promoção de cuidado psicossocial à população, constituindo mais um dispositivo de atenção psicológica na rede de saúde mental e assistência psicossocial do município.

Do ponto de vista epistemológico, a modalidade de plantão aqui defendida não se baseia em uma metodologia ou teoria específica adaptada à nossa realidade, mas elege um ponto de partida distinto qual seja, a ética. Em consonância com a filosofia da libertação proposta pelo filósofo argentino Enrique Dussel

inspirado por Levinás, a episteme não deve ter um valor em si-mesma a partir de uma lógica abstrata e conceitual, todo o conhecimento deve ser avaliado enquanto ética, na medida em que se propõe ao humano e na promoção de sua libertação. Portanto, não se trata aqui de defender uma verdade em detrimento da outra, como nas velhas querelas de abordagens psicológicas, mas de entender de que forma as teorias podem estar à serviço do Outro.

Assim, não se trata de aplicar uma metodologia, no qual o usuário é sujeito de uma teoria disposto ao treinamento do estudante. Tampouco esse deve se adaptar às necessidades da instituição. Nesses dois casos não se visa o Outro como tal, mas sua adequação a uma verdade ou à serviço da instituição. O plantão da acolhida prioriza a ética, fazendo com o que as necessidades do usuário sejam a mola propulsora do nosso fazer e pensar. A partir disso é que as teorias podem ser buscadas e o modo de funcionamento da instituição alterado tornando ambos mais próximos às demandas concretas que nos chegam pelas queixas e demandas dos que nos procuram.

O protagonismo, nesse caso, não é da abordagem teórica ou de um método específico, mas do Outro que deve ser escutado com respeito à sua singularidade com vistas a entender as opressões sofridas e oferecer caminhos para sua libertação como demonstraremos na última seção desse texto.

## **PLANTÃO DA ACOLHIDA: UMA METODOLOGIA INTERDISCIPLINAR.**

O dispositivo do Plantão Psicológico tem sido utilizado em diferentes contextos institucionais que dispõem do trabalho profissional da Psicologia. No Brasil, seu surgimento remonta à década de 60 e se dá no Serviço de Aconselhamento Psicológico da USP em São Paulo e, desde então, tem sido utilizado prioritariamente nos serviços-escola dos cursos de Psicologia em distintas universidades do país. A principal razão de sua disseminação, em nosso entender, deve-se à rapidez com que são atendidos os usuários que demandam serviços psicológicos. Por outro lado, a desvantagem dessa modalidade, quando comparada à psicoterapia tradicional, é a de que os atendimentos tendem a ser reduzidos entre um a cinco encontros, o que muitas vezes não é suficiente para a complexidade do trabalho de elaboração das demandas trazidas pelo usuário.

O serviço-escola sofre, como outros dispositivos de saúde pública, a sobrecarga de demanda devido à alta procura pelos recursos de atenção à saúde mental. Ao seguir o modelo de lista de espera para o acesso aos atendimentos, os dispositivos, de modo geral, acabam por impor um tempo significativo entre a apresentação de interesse por parte do usuário, via ficha de inscrição e a prestação do serviço. O Plantão Psicológico, sem substituir as outras modalidades de serviços oferecidas, configura-se em uma estratégia que disponibiliza atenção em saúde no momento da procura do usuário, promovendo ações com potencial preventivo e de redução do sofrimento além de reduzir de forma drástica o tempo para o atendimento, corroborando com o que afirma Hezberg e Chammas (2009):

Torna-se imperioso propiciar aos clientes formas de atendimento mais ágeis, sem substituir as já consagradas, que possam contornar alguns dos inconvenientes existentes no funcionamento das clínicas-escola. Ademais, a impossibilidade de suprir a grande demanda e as crescentes dificuldades financeiras e de locomoção na cidade compõem fatores que remetem à ampliação dos tipos de atendimento e a otimização dos recursos disponíveis com base na reflexão sobre a organização institucional (p.108).

A essa possibilidade de oferecer um atendimento ágil que atenda às necessidades dos usuários que nos demandam atendimento, inclui-se a dimensão de que, na maioria dos casos, as queixas manifestadas, ou seja, aquilo que o usuário articula como motivo primeiro da procura pelo atendimento, apresenta-se para a pessoa como algo urgente e desestabilizador. Não são raros os casos de sofrimento relacionados a ideações suicidas, relações conjugais abusivas, lutos e enfrentamento de doenças recém diagnosticadas. Além disso, no caso de crianças, por exemplo, distúrbios de aprendizagem, violência sexual, suspeitas de transtornos do desenvolvimento bem como comportamentos inadequados ao contexto escolar, são queixas predominantes que exigem uma resposta mais rápida do serviço de atenção à saúde mental.

Em nossa experiência, observamos que o Plantão Psicológico pode funcionar como instrumento organizador do acesso dos usuários aos atendimentos oferecidos pelo serviço-escola, quando entendemos que tal prática, por não se limitar ao levantamento de informações sobre a queixa e a história de vida do usuários, pode favorecer o reconhecimento compartilhado de necessidades e a ponderação sobre os melhores recursos disponíveis para seu atendimento, criando melhores condições para o encaminhamento para outras modalidades de atenção psicológica ofertadas no CEPPA, tais como a psicoterapia, o psicodiagnóstico ou a avaliação psicológica. Além disso, o Plantão Psicológico também se mostrou potente para a realização de encaminhamentos para a rede de serviços prestados pelas políticas públicas, sobretudo para a rede de saúde pública e de assistência social, num regime de corresponsabilização, na medida em que o usuário pode manter um diálogo com o plantonista enquanto se vincula a outro serviço (Rocha, 2011; Gomes & Dimenstein, 2016; Schmidt, 2004).

Esta perspectiva de articulação do Plantão Psicológico com os mecanismos de regulação da porta de entrada foram discutidos por diversos autores que sugerem a integração desta modalidade de atendimento com outros serviços, de modo que o Plantão Psicológico possa incluir a função em geral atribuída ao psicodiagnóstico (Yehia, 2004) ou à chamada triagem estendida, proposta elaborada por Herzberg e Chammas (2009) e articulada ao Plantão por Rocha (2011), favorecendo a gestão dos fluxos de atendimentos pelo reconhecimento das necessidades dos usuários e fomento da implicação desses no cuidado em saúde mental (Gomes & Dimenstein, 2016; Schmidt, 2004).

No CEPPA, trabalhamos com o Plantão Psicológico a partir da premissa de que os casos podem ser situados num *continuum* entre dois pólos: o do encaminhamento imediato e o do trabalho de elaboração psicoterápica. Tal perspectiva tem se mostrado útil na orientação para os estudantes em formação, responsáveis pela condução da maior parte dos atendimentos. Nos casos em que há a presença de sintomas claramente psicóticos, vulnerabilidade psicossocial ou que envolvam questões jurídicas, além daqueles que podem se beneficiar mais de serviços complementares, como os oferecidos pela rede de assistência ao idoso, à criança ou à mulher, o estudante é orientado a proceder esse encaminhamento servindo de intermediário entre o serviço-escola e a rede municipal de atenção à saúde e assistência social. Já no outro pólo, casos que requerem um atendimento tipicamente psicoterápico são atendidos de acordo com a demanda do usuário no espaço do plantão psicológico até que esse possa ser encaminhado ao serviço de psicoterapia oferecido pelo próprio CEPPA ou pela rede de saúde do município. Nessas situações não há um tempo prévio de duração estabelecido, mas o reconhecimento mútuo entre usuário e plantonista de que tal atendimento se mantém por uma urgência e que, mesmo quando encaminhado, o usuário pode dispor do plantão quantas vezes sentir a necessidade em ser escutado.

Podemos formular esses pólos segundo as expressões: *algo a se fazer* e *algo a se escutar*. Dessa forma, os usuários são recebidos e por meio de um trabalho compartilhado com o plantonista, suas demandas vão sendo examinadas e, gradualmente, divisado o que pode haver *para se fazer* e o que pode haver *para se*

*escutar*. Enquanto pólos típicos, a maioria dos casos por nós atendidos se situam entre eles e, a depender da urgência, tempo necessário de elaboração ou demanda afetiva, os casos vão sendo encaminhados para a psicoterapia ou serviços externos ou ambos respeitando a particularidade de cada um.

Assim, buscamos superar modelos protocolares de definição de conduta psicológica, como os que preconizam um número máximo de atendimentos ou que selecionam a população apta ao plantão de acordo com perfis prévios, redundando em uma ação que mais se presta ao “dar conta” das variadas demandas e queixas que aparecem do que efetivamente desenvolver um trabalho de ajuda às necessidades do usuário.

O Plantão Psicológico se presta, nesse sentido, não apenas como um recurso breve de elaboração de queixas e demandas emergentes, mas sobretudo, de acolhimento das distintas questões que nos chegam e seu encaminhamento, considerando a perspectiva de direito a um cuidado integral e equitativo em saúde mental. Ao mesmo tempo em que se articula à rede de saúde e assistência social, recolhendo e encaminhando as demandas, o plantão serve de suporte ao usuário, enquanto este espera o atendimento nas inúmeras filas dos serviços prestados pela rede. Entendemos, que o plantão psicológico nos moldes em que é feito no CEPPA poderia ser nomeado como Plantão da Acolhida, uma vez que se presta principalmente a acolher os que buscam atendimento psicológico de forma mais breve, empática e qualificada possível.

Outro ponto importante a ser considerado é a integração de estudantes na execução do Plantão da Acolhida. A inclusão do estagiário desde o início desta proposta permitiu realçar as amplas exigências de conhecimentos técnicos e teóricos em Psicologia, pois a função de plantonista como a aqui pensada, implica todos os conhecimentos necessários ao exercício da clínica no contexto das políticas públicas, além do conhecimento adquirido nas disciplinas de técnicas psicoterápicas, psicopatologia, entrevista psicológica, entre outros. Um projeto de ensino da prática do Plantão da Acolhida na modalidade de estágio curricular mostrou-se, assim, um espaço privilegiado de articulação entre a teoria e a prática, além de fomentar a busca por novos conhecimentos a partir da reflexão de cada caso.

Schmidt (2009) destaca que a viabilização do plantão psicológico como dispositivo de atenção psicológica no Brasil exige uma hibridez de conhecimentos teóricos e formas de atuação presente desde sua implantação na década de 60. No contexto estadunidense, tal dispositivo chamado de *counseling* e proposto por Rogers ocupa um lugar institucional pré-estabelecido, com critérios rígidos de inclusão e exclusão de possíveis usuários. Desde que foi implantado na USP, o dispositivo se adequou aos vários tipos de demandas e chegou-se à conclusão de que a imposição do seguimento dos mesmos critérios elencados por Rogers levaria ao insucesso do trabalho. O autor estadunidense elencou como fatores de exclusão de usuários para o *counseling*: a-) presença de clima hostil na família e comunidade; b-) a inacessibilidade do indivíduo à consulta psicológica; c-) a fonte originária do sofrimento pessoal ser ambiental, como em situações laborais e d-) a idade do usuário, quando o indivíduo é demasiado jovem ou velho para uma terapia direta.

Entendemos, assim como Schmidt (2009), que se seguíssemos a rigor a metodologia importada, pouco teríamos a oferecer à população brasileira, carente de recursos socioeconômicos e de instituições que promovam verdadeiramente sua cidadania. Portanto, o plantão tal como feito no Brasil, tem uma marca profundamente nacional, pois tende a, senão suprir, pelo menos lidar com as deficiências de nossas políticas públicas, bem como integrar as diversas facetas da subjetividade que se encontra em um contexto sócio-econômico-cultural específico. Mais do que tentar adequar o sujeito a um modelo estabelecido, o plantão o acolhe em sua especificidade e aposta no possível de cada caso. Por isso, no CEPPA não temos um protocolo pré-estabelecido, mas nos dispomos ao que é possível no particular de cada atendimento, sendo que em diversas situações escutamos um sujeito várias vezes, outras apenas algumas, em outros casos, encaminhamos e acompanhamos seu desenrolar. Com alguns usuários, precisamos viabilizar o agendamento

de um horário exclusivo, com outros trabalhos de acordo com sua demanda e seu desejo em relação à continuidade de sua escuta. O plantão da acolhida que estabelecemos no CEPPA é artesanal, no sentido de costurar, em cada caso, saídas não prontas e standardizadas, mas condizentes com a realidade existencial, social e econômica de quem nos procura.

Ademais, esta experiência tem permitido depararmos-nos com a representação que o público que nos procura tem sobre o serviço psicológico e de que forma ele pode, de fato, auxiliá-lo em seu sofrimento. Não raro, escutamos pedidos de prescrição de medicamentos ou atribuições psicogênicas para sintomas que podem ter outras determinações, como a perda de memória, dores crônicas e laudos periciais. A possibilidade de uma escuta imediatamente após a procura do usuário pelo serviço, propicia, dessa forma, um encaminhamento mais célere e o início do tratamento o mais rápido possível, seja em que especialidade for, amenizando possíveis complicações futuras em decorrência da demora tanto em nível psíquico, como de questões que envolvem a área médica ou psicossociais. É importante ressaltar que no modelo que implantamos, a pessoa dispõe desse serviço quantas vezes for necessário enquanto aguarda o futuro encaminhamento, caso esse demore, como de costume.

## **A IMPLANTAÇÃO DO PLANTÃO PSICOLÓGICO NO CEPPA.**

A primeira proposta de inserção da modalidade Plantão Psicológico no CEPPA foi desenvolvida em 2016 por uma docente do curso de psicologia, na forma de projeto de extensão e organizada de modo a oferecer pronto-atendimentos psicológicos. Neste projeto, a atenção psicológica foi delineada com base em Bezerra (2014), Rebouças e Dutra (2010) e Paparelli e Nogueira-Martins (2007) e buscava clarificar e direcionar a demanda da pessoa a partir da identificação de suas dificuldades e necessidades, auxiliando no processo de cuidado em saúde mental por meio de uma escuta imediata e especializada, além de contribuir com o sistema de inscrição. Além disso, o projeto pretendia estimular o estudo de estratégias não tradicionais de acompanhamento psicológico, que poderiam ser úteis na perspectiva das políticas públicas em saúde.

Participaram do projeto cinco alunos de graduação que disponibilizaram quatro horas semanais cada um para a realização dos pronto-atendimentos, recebendo aproximadamente 200 pessoas da comunidade durante o tempo em que a atividade de extensão ocorreu. Neste período, foi possível constatar que a escuta imediata e especializada ofertada no *Plantão Psicológico* favoreceu não só a clarificação das demandas apresentadas pelos usuários, mas também um trabalho inicial de elaboração terapêutica. As queixas apresentadas variavam desde esclarecimentos a respeito de direitos e cidadania, pedidos de laudo e exames à elaboração de lutos e esclarecimento do sentido de sintomas de ansiedade e depressão. Tal fato exige do estagiário o conhecimento dos serviços prestados na rede de saúde e assistência social, quanto a expertise em acolher e orientar as demandas de natureza psicológica e existencial. O número de sessões variava de acordo com a necessidade, podendo variar de um, como nos casos que demandavam orientação, até dez encontros, como nas queixas que demandavam acolhimento e resignificação a respeito de um sofrimento.

A implantação do plantão resultou na ampliação da compreensão dos usuários acerca de suas necessidades, da transformação de significados atribuídos aos acontecimentos e encaminhamentos ligados às demandas e aos posicionamentos enunciados por eles em relação à própria vida e ao acompanhamento psicológico (Barbosa & Casarini, 2017).

A partir do ano de 2017, os atendimentos na modalidade de plantão psicológico permaneceram sendo ofertados e foram coordenados por outro docente do curso de psicologia, na qualidade de professor supervisor das disciplinas de estágios clínicos, e pela responsável técnica do serviço-escola. Tal decisão foi

motivada tanto pelos resultados da experiência dos anos anteriores como pela consideração da necessidade de continuar a utilizar estratégias mais eficazes para o acesso da comunidade às ações de atenção psicológica no CEPPA.

A comunidade atendida pelo CEPPA teve uma excelente adesão a essa forma de atendimento e os plantões foram muito procurados, conforme a equipe do CEPPA pôde evidenciar pela procura dos usuários e a avaliação nas reuniões de equipe que ressaltava a importância do serviço, sobretudo para aqueles casos que exigiam atenção imediata; como os de tentativa de suicídio, suspeita de abusos em crianças e crises psíquicas graves. Reconheceu-se que o modelo tradicional, baseado na fila de espera, não atendia às necessidades de pronto-atendimento percebida por toda a equipe, inclusive pelos discentes. O plantão mostrava-se assim como um espaço de acolhimento e de troca de informações que promovia maior autonomia emocional e compreensão por parte do usuário sobre sua realidade psicológica e social, além de se constituir em espaço favorável para esclarecimentos a respeito das possibilidades de atendimento na rede de saúde mental e de seus direitos como cidadãos, em consonância com os apontamentos de Brito e Dantas (2016).

Institucionalmente, observou-se que a entrada dos usuários no serviço tornou-se mais correspondente às necessidades apresentadas pela população na medida em que promovia o acolhimento da queixa do usuário por meio do encontro com um estagiário ou profissional preparado para uma escuta qualificada e não mais por meio do preenchimento de uma ficha de descrição objetiva. Dessa forma, o fluxo de entrada dos usuários se ampliou, pois, embora o modelo de ficha de inscrição e espera continuasse, a modalidade de plantão foi também oferecida com base na agenda dos plantonistas que prestavam tal serviço diariamente. Além disso, notamos que os encaminhamentos internos se tornaram mais acertados, alinhando a demanda existente aos tipos de atendimento ofertados. Isso tornou possível identificar rapidamente casos não elegíveis para os atendimentos oferecidos pelo CEPPA, evitando que usuários aguardassem desnecessariamente na fila de espera. Muitos usuários demandam ao serviço atendimentos que ele não pode oferecer como a elaboração de laudos, prescrição medicamentosa, avaliação de quadros de demência, entre outros. Cabe ao plantonista, junto ao seu supervisor, encaminhar da melhor forma possível para os dispositivos competentes presentes na rede de saúde e assistência social.

Com isso, houve ao longo do tempo, uma diminuição significativa da fila de espera e dos problemas gerados por ela. Tal aspecto motivou os dois profissionais envolvidos com o plantão a iniciarem discussões sobre os benefícios deste dispositivo de atendimento e considerassem a ampliação de sua oferta e o estabelecimento dessa modalidade como dispositivo de atendimento permanente do CEPPA.

Assim, as disciplinas de estágio ministradas pelo docente foram planejadas como oportunidades para o exercício exclusivo do plantão psicológico, contando a cada semestre com 12 estudantes. A responsável técnica estipulou alguns horários em sua grade de atividades para a oferta do plantão até o ano de 2021. Em 2022, o CEPPA contou com a contratação de uma nova psicóloga que passou a dedicar a maior parte de sua carga horária ao plantão psicológico. Vale ressaltar que o plantão psicológico do CEPPA continuou a ser ofertado até mesmo durante o período de pandemia do COVID-19, na modalidade remota, sendo um atendimento fundamental para o acolhimento das demandas já existentes e as geradas pelas restrições e perdas impostas pela pandemia.

Entre o projeto pioneiro e o estabelecimento do Plantão Psicológico como dispositivo permanente do CEPPA, o mesmo foi ofertado em formato de curso de Extensão denominado *Psicoterapia aplicada às políticas públicas*. Tal curso tinha como objetivo oferecer oportunidade de formação na modalidade de Plantão Psicológico para alunos do último ano do Curso de Psicologia, psicólogos recém-formados e para aqueles inseridos na rede municipal de assistência à saúde. Este curso contou com disciplinas teóricas

que abarcavam temas relativos à saúde mental e políticas públicas e com a prática do plantão psicológico devidamente supervisionada. Deste participaram 32 alunos e psicólogos que ofereceram aproximadamente 1.400 horas de atendimento psicológico na modalidade de plantão psicológico no serviço-escola. A realização deste projeto fortaleceu ainda mais o dispositivo por receber os usuários e promover ações terapêuticas enquanto possibilidade de cuidado efetivo e integral, além de encaminhamentos mais resolutivos. Além disso, funcionou como um projeto multiplicador uma vez que outros profissionais, ou futuros profissionais, tiveram acesso à experiência e ao conhecimento aprofundado desta modalidade de atendimento que, até então, não é oferecida na rede de assistência do município.

Por fim, o Plantão Psicológico organizou-se como projeto de ensino, compondo um corpo de disciplinas curriculares associadas ao estágio na ênfase de psicóloga clínica, denominado processos clínicos. Tais disciplinas eram oferecidas a partir do oitavo período do curso, denominadas como Processos clínicos I, II e III. O primeiro exigia uma carga horária de 60 horas, assim como o segundo, já o último exige 120 horas. Dessa forma, os estudantes montavam seus horários de plantão de acordo com o número de horas exigido, variando entre duas até quatro horas de atendimentos semanais. O supervisor se orienta pela fenomenologia-existencial e sua articulação com o pensamento decolonial. No formato atual, o Plantão Psicológico pode funcionar como porta de entrada dos usuários para os demais atendimentos oferecidos pelo CEPPA, como dispositivo voltado para o esclarecimento de demandas e encaminhamentos oriundos de outros profissionais de saúde e também como modo de, em um tempo menor do que o oferecido pela psicoterapia tradicional, servir ao usuário no acolhimento das crises agudas, possibilitando uma escuta qualificada potencialmente capaz de promover a elaboração de seu sofrimento.

Cabe ressaltar que o plantão Psicológico do CEPPA não se afiliou a uma linguagem epistemológica específica, tendo sido oferecido, desde seu início, por profissionais de distintas abordagens teóricas, o que exigiu um método genérico que atendesse a todas as perspectivas e visasse, sobretudo, o usuário como protagonista do atendimento. Os profissionais técnicos do serviço que aderiram à proposta são de orientação psicanalítica e sistêmica, além do professor supervisor de orientação fenomenológico-existencial.

## **A PRÁTICA DO PLANTÃO DA ACOLHIDA ENQUANTO ÉTICA DA LIBERTAÇÃO.**

Considerando a necessidade de que a prática da psicologia não esteja engessada às teorias que a baseiam, passemos para uma discussão mais aprofundada sobre a interrelação do saber psicológico e a pessoa que busca o acolhimento de suas inquietações e angústias.

A filosofia de Levinás (2016) propõe um novo princípio para o pensamento filosófico como um todo, na medida em que re-situa a relação do conhecimento com a ética. A missão na filosofia, segundo sua proposta, não deve ser a de alcançar as verdades abstratas universais, mas a de se colocar a serviço do Outro. Assim, o princípio balizador de todo o conhecimento não deve ser a *episteme*, mas a ética que nos permite perguntar a serviço de que e de quem se situa determinado conhecimento que se propõe universal.

O grande problema do pensamento ocidental, segundo a via levinasiana, não é o do esquecimento do Ser, como pressupunha Heidegger, mas o do esquecimento do Outro (Maldonado-Torres, 2008). Tal ideia foi reapropriada por Dussel (2011) em sua proposta de filosofia da libertação na qual entende que as epistemologias ocidentais não incluem em seus pressupostos o Outro latinoamericano, subalternizado e invisibilizado por construtos teóricos fundamentados em outras bases experienciais que não a nossa. Em nosso entender, já levantado em outras obras (Santos, 2016), a psicologia, sob o domínio das epistemes europeias, termina

por obnubilar a experiência real dos que nos procuram, tornando-os sujeitos de suas teorizações, e não os apreende como Outros que ultrapassam o olhar, sempre limitado, de determinados saberes.

Dussel (2011) propõe que o contato com o Outro se dê mais na ética do escutar do que no predomínio do ver. A episteme ocidental promove um tipo de conhecimento em que o sujeito cognoscente é motivado a entender o Outro de modo a encontrar nele uma visão totalizadora, como propõe as teorias. Já por meio da ética da escuta, o Outro é respeitado como algo exterior a qualquer episteme, tornando-se um mistério que se revela e não um ente a ser entendido. Portanto, escutar a especificidade do sofrimento do Outro que nos procura não significa abdicar das teorias e métodos que podem favorecer seu entendimento, mas estar atento, sobretudo, às fontes de sofrimento próprias ao indivíduo que se situa em um contexto sócio-cultural, muitas vezes ignorados pelos modelos teóricos.

Ao fazer valer determinado pressuposto teórico ou filosófico, as ciências psis nada mais fazem do que reafirmar as epistemes ocidentais nas quais se baseiam sem se colocarem a serviço de fato. A ética, nesse sentido, é um conjunto de regras e códigos que estabelecem um limite na relação com o Outro, mas não se funda a serviço deste. O importante é que determinados métodos e procedimentos sejam validados ou ilustrados na prática, o que termina por justificar e validar esse mesmo método, de modo que o que se busca, de fato, é a retroalimentação de um sistema prévio que, nas palavras de Levinás (2016), termina por fetichizar o Outro, tornando-o uma função do sistema em que ele está inserido.

Nesta perspectiva de fetichização do Outro, pode-se considerar que, de modo geral, nos serviços-escola de Psicologia, o Outro é concebido como alguém apto a se submeter a uma metodologia na qual o estudante irá treinar a aplicação das teorias e métodos aprendidos na graduação. Esta forma de funcionamento parece estabelecer um sistema de atendimento aos usuários que prioriza de forma desmedida a necessidade da formação estudantil e não tanto o sofrimento concreto de quem o procura. Tanto é que a duração do atendimento psicológico, crucial para a maioria dos casos, é tratado como algo secundário, submetido às exigências letivas e adequado à manutenção do sistema. Quanto mais pessoas estiverem na fila da espera, maior a garantia de que o estudante terá a seu dispor quantas pessoas puder escolher para os primeiros exercícios da sua prática. Com isso também se ignora a inter-relação dos sofrimentos levados até o serviço e sua determinação multifacetada, pois raramente, após o processo de triagem, o futuro usuário contará com indicações terapêuticas variadas, sendo costumeiramente encaminhado à psicoterapia como uma forma unívoca de atendimento às suas necessidades.

No modelo tradicional, a multideterminação dos fatores geradores dos sofrimentos psíquicos, que vão da vulnerabilidade social, econômica e da saúde biológica, tendem a ser ignorados na medida em que a rede de assistência das políticas públicas também não é incluída como possibilidade de articulação intersetorial. Dessa forma, encastelada teórica e epistemologicamente, a clínica psicológica tende a se cristalizar e alimentar a si-mesma como um dispositivo único e isolado que não se presta ao cuidado, mas à reafirmação de seus princípios.

O plantão da acolhida tende assim a inverter essa lógica, tornando o Outro que nos procura o guia principal de seu atendimento e, por conseguinte, de seu processo de autocuidado e cura. Trata-se de oferecer um cuidado, mais do que aplicar uma técnica ou método específico, valendo-se dos mais diversos conhecimentos das áreas psis e mesmo de informações que as ultrapassam, oferecendo a devida direção a cada caso.

Neste sentido, o aprendizado e a formação do estudante se dão em um movimento que não parte da validação dos pressupostos teóricos ou metodológicos, *episteme* no sentido levinasiano, mas da apreensão das demandas apresentadas pelo Outro, tornando a *episteme* secundária, na medida em que ela é requerida,

servindo de suporte ao atendimento dessas demandas. Isso justifica o fato do grupo formado pelos plantonistas ser multi e interdisciplinar na sua proposta, pois distintos marcos teóricos da psicologia podem ser utilizados como alternativas de leituras da realidade que se apresenta, mas não detém o princípio, o meio e o fim dos atendimentos.

Deste modo, o Plantão da Acolhida dialoga e favorece a prática do acolhimento, da triagem e do psicodiagnóstico, valendo-se da relação e do vínculo estabelecido como ponto basal que facilita as orientações e as devolutivas que vão sendo dadas na medida em que a relação se desenvolve. O estudante aprende, na prática, a importância dessa relação primeira e como ela facilita o lidar com as possibilidades de cada caso. Se seguíssemos uma tendência protocolar, obscureceríamos essa complexidade que nos apresenta e nos tornaríamos rígidos quanto a esses modos de encaminhamento sem atender de fato quem nos procura. A versatilidade e flexibilidade para cada caso, serve também como balizador importante ao aprendizado do estudante, sobretudo ao que vai exercer a profissão nas políticas públicas, uma vez que são habilidades comumente requeridas neste contexto.

Inverte-se a lógica, da teoria à prática para se exercitar a lógica do Outro às teorias, permitindo que esse as interrogue e desvele as suas insuficiências no caso a caso. O alcance e limites das *epistemes* europeias ao nosso contexto pode se problematizar e se desvelar, promovendo um espaço de construção de novas teorias e métodos na medida em que as demandas clamam por novos *locus* epistemológicos.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS.

O Plantão da Acolhida surgiu como uma proposta que funcionasse em paralelo à porta de entrada tradicional do CEPPA em que há ficha de inscrição, o chamado para a triagem e o futuro encaminhamento. No decorrer de sua experimentação, porém, o Plantão da Acolhida se destacou como a forma mais adequada de inserção do usuário no serviço, o que tem respaldado atualmente a indicação dessa modalidade como forma prioritária de porta de entrada. Ainda não se tornou, todavia, o modo exclusivo de entrada do usuário no CEPPA pelas variações nas necessidades dos estágios a cada semestre. A lista de pacientes advindas do Plantão da Acolhida é composta por pessoas com indicação de psicoterapia, mas a oferta de vagas em psicoterapia tem grande variação a depender das modalidades de estágios oferecidos em determinado semestre. Algumas disciplinas que atendem usuários do CEPPA não ofertam psicoterapia e sim atendimentos iniciais como acolhimento, psicodiagnóstico, entre outros. Sendo assim, tais disciplinas não teriam sua lista de espera alimentadas pelos usuários advindos do Plantão de Acolhida.

Acontece também de a quantidade de vagas ofertadas para a psicoterapia serem insuficientes para absorver toda a lista de usuários encaminhados pelo Plantão da Acolhida. Tal fato continua a gerar fila de espera e o plantão termina por oferecer um suporte para esse usuário que espera atendimento, contando com uma escuta acolhedora enquanto aguarda, quando é o caso, a chamada para um atendimento de longo prazo.

Outro ponto a ser considerado é que o atendimento pelo plantão se dá por ordem de chegada o que, muitas vezes, exclui algumas pessoas que não tem tanta disponibilidade de tempo para chegar antes e garantir sua vaga para o atendimento. Como forma de resolução dessa dificuldade, os plantonistas são orientados a reservar um horário exclusivo para fazer agendamentos de pessoas que não conseguiram vaga para o plantão.

Outra questão vem a ser a alta demanda em horários específicos, como o turno da noite, na qual os trabalhadores que cumprem o horário comercial podem usufruir do serviço, mas que tem pouca disponibilidade

dos estudantes, sobretudo por questões relativas à segurança pública. A pouca luminosidade e a deficiência de transporte público de qualidade nesses horários compõem um cenário de risco, principalmente para as estudantes que sofrem ainda mais os riscos da vida urbana, agravadas pelo machismo estrutural. Outro desafio que vale a pena ressaltar é o de que, por mais que o plantão se disponibilize à população com ampla oferta de horários, a demanda por atendimento ainda supera a capacidade do serviço em provê-lo. O mesmo ocorre na rede de saúde e assistência social, tornando-se a lista de espera um problema que, se bem pode ser amenizado por iniciativas como o plantão da acolhida, é estrutural.

O plantão da acolhida implantado no CEPPA é assim, uma forma do serviço-escola voltar-se às necessidades do usuário que nos procura, atendendo-o com a maior prestatividade possível, valendo-se de amplo conhecimento teórico, metodológico e do funcionamento das políticas públicas, mas é sobretudo uma práxis ético-política que se soma às iniciativas que promovem direitos, dignidade e cidadania. Propõe-se assim como um modo de operacionalizar o atendimento psicológico, trazendo-o mais acessível à população.

## REFERÊNCIAS

- Barbosa, F., & Casarini, K. A. (2021). Intervenções em Plantão Psicológico Humanista-Fenomenológico: pesquisa em serviço-escola. *Psicologia em Estudo*, v. 26.
- Bezerra, E. N. (2014). Plantão psicológico como modalidade de atendimento em psicologia escolar: limites e possibilidades. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 14(1), 129-143.
- Brito, L. S., & Dantas, J. B. (2016). Plantão Psicológico: ampliando possibilidades de escuta. *Rev. Extensão em Ação*. Fortaleza. v. 1 n. 10 jan-jun.
- Dussel, E. (2011). *Filosofia de la Liberación*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Gomes, M. A. F., & Dimenstein, M. (2016). Serviço escola de psicologia e as políticas de saúde e de assistência social. *Temas em Psicologia* (online); 24 (4): 1217-1231, dez.
- Herzberg, E., & Chammas, D. (2009). Triagem estendida: serviço oferecido por uma clínica-escola de psicologia. *Paideia* (Ribeirão Preto); 19 (42): 107-114, jan-abr.
- Levinas, E. (2016). *Totalidade e Infinito: ensaio sobre a exterioridade*. Lisboa: Edições 70.
- Maldonado-Torres, N. (2008). A topologia do Ser e a geopolítica do conhecimento. Modernidade, império e colonialidade. *Revista Crítica de Ciências Sociais*, vol 80, pp. 71-114.
- Ortolan, M. L. M., & Sei, M. B. (2016). Plantão psicológico no serviço-escola de Psicologia da Universidade Estadual de Londrina. *Revista Brasileira de Extensão Universitária*, v. 7, n. 1, pp. 29-35. Disponível em: <<https://periodicos.uffs.edu.br/index.php/RBEU/article/view/3079/pdf>>
- Paparelli, R.B., & Nogueira-Martins, M.C.F. (2007) Psicólogos em formação: vivências e demandas em plantão psicológico. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 27(1), 64-79.
- Rebouças, M. S. S., & Dutra, E. (2010). Plantão psicológico: uma prática clínica da contemporaneidade. *Revista da Abordagem Gestáltica*, 16(1), 19-28.
- Rocha, M. C. (2011) Plantão psicológico e triagem: aproximações e distanciamentos. *Rev. Nufen*; 3 (1).
- Santos, G. A. O. (2016) A Terapia de Crise segundo Alfredo Moffatt: uma proposta fenomenológico-existencial. *Revista da Abordagem Gestáltica: Phenomenological Studies*, Vol 22, n 2. pp. 198-206.

Schmidt, M. L. S. (2004). Plantão Psicológico, Universidade Pública e Política de Saúde Mental. *Estudos de Psicologia* (Campinas), v. 21, n. 3, pp. 173-192, setembro/dezembro.

Schmidt, M. L. S. (2009). O nome, a taxonomia e o campo do aconselhamento psicológico. In Morato, H. T. P., Barreto, C. L. B. T., & Nunes, A. P. *Aconselhamento Psicológico numa Perspectiva Fenomenológica Existencial* (pp.1-21). Rio de Janeiro: Guanabara Koogan.

Yehia, G. Y. (2004). Interlocuções entre o plantão psicológico e o psicodiagnóstico. *Estudos em Psicologia*, 21(1): 65-72. jan-abr.

Recebido: 06/2023  
Aceito: 09/2024