

Vol 18, Núm 2, jul-dez, 2025 pág. 172-188

**Para além da ACP: as contribuições das abordagens psicológicas para o  
Plantão Psicológico**

**Beyond the PCA: The contributions of psychological approaches to the  
Psychological Emergency Service**

**Au-delà de l'ACP : Les contributions des approches psychologiques au  
services psychologiques d'urgence**

**Lucas Oliveira Rodrigues da Silva<sup>1</sup>**

**Dr<sup>a</sup>. Ana Rosa Rebelo Ferreira de Carvalho<sup>2</sup>**

**Ms. Francisco Luan de Souza Carvalho<sup>3</sup>**

**RESUMO**

Este trabalho tem como tema a dinâmica e as intervenções do atendimento no modelo de Plantão Psicológico, que constitui uma modalidade de atendimento psicológico pautado no Aconselhamento Psicológico e Abordagem Centrada na Pessoa (ACP), e pretende atender de forma imediata aos que o procurarem. Este trabalho é de natureza exploratória e qualitativa, e foi desenvolvido a partir de entrevistas semiestruturadas, realizadas de forma on-line, com profissionais que atuam em um Serviço de Plantão Psicológico destinado ao público LBGQTIA+, e tem, o objetivo de conhecer como se dá a dinâmica de atendimentos de um serviço de Plantão Psicológico que possui um equipe de plantonistas com diferentes abordagens psicológicas, assim como apreender as possíveis técnicas e manejos desses plantonistas. Participaram da pesquisa sete psicólogos de diferentes abordagens psicológicas com o objetivo de identificar a dinâmica do atendimento no modelo de Plantão Psicológico a partir de diferentes abordagens teóricas. Os dados coletados foram analisados na perspectiva da análise de conteúdo, proposta por Bardin. Com isso, foi obtido que, por se tratar de uma equipe de psicólogos que possuem diferentes abordagens teóricas, os plantonistas possibilitam a utilização de intervenções, técnicas, atitudes e posturas de diferentes referenciais com o intuito de

<sup>1</sup> [Psicologo.lucasrodrigues@gmail.com](mailto:Psicologo.lucasrodrigues@gmail.com) ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3675-6331> LATTES: <https://lattes.cnpq.br/1182054682844155>

<sup>2</sup> [anarosa@ccs.uespi.br](mailto:anarosa@ccs.uespi.br) ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4151-9509> LATTES: <https://lattes.cnpq.br/8142328301784315>

<sup>3</sup> [luan-smsb@hotmail.com](mailto:luan-smsb@hotmail.com) ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2089-2611> LATTES: <http://lattes.cnpq.br/0595523817731163>



favorecer o bem-estar do cliente. Concluímos que a utilização de maneira criativa de diferentes intervenções, técnicas e atitudes podem ser manejadas em atendimentos do Plantão Psicológico, a partir da consideração dos princípios que conceituam o Plantão Psicológico e, sobretudo, que tenha como principal foco o restabelecimento emocional do cliente.

**Palavras-Chave:** Plantão Psicológico; Abordagem Centrada na Pessoa; Abordagens Psicológicas.

## ABSTRACT

This work focuses on the dynamics and interventions involved in the Psychological Duty Care model, which is a form of psychological assistance based on Psychological Counseling and the Person-Centered Approach (PCA), and aims to provide immediate support to those seeking help. This is an exploratory and qualitative study, developed through semi-structured interviews conducted online with professionals working in a Psychological Duty Care service specifically designed for the LGBTQIA+ population. The objective is to understand the dynamics of care within a Psychological Duty Service that operates with a team of psychologists from different theoretical orientations, as well as to explore the techniques and strategies used by these professionals. Seven psychologists from various theoretical approaches participated in the study, aiming to identify the dynamics of care within the Psychological Duty model from different theoretical perspectives. The data collected were analyzed using content analysis, as proposed by Bardin. The findings revealed that, since the team is composed of psychologists with diverse theoretical backgrounds, the practitioners are able to draw on a range of interventions, techniques, attitudes, and postures from different frameworks to promote the client's well-being. We conclude that the creative use of different interventions, techniques, and attitudes can be effectively employed in Psychological Duty Care, as long as they align with the core principles that define this model, and above all, focus on the client's emotional recovery.

**Keywords:** Psychological emergency attendance; Person-Centered Approach; Psychological Approaches.

## RÉSUMÉ

Ce travail porte sur la dynamique et les interventions dans le cadre du modèle d'accueil en Permanence Psychologique, qui constitue une modalité de prise en charge psychologique fondée sur le Conseil Psychologique et l'Approche Centrée sur la Personne (ACP), et qui vise à répondre de manière immédiate à ceux qui en font la demande. Il s'agit d'une étude de nature exploratoire et qualitative, menée à partir d'entretiens semi-directifs réalisés en ligne avec des professionnels travaillant dans un service de Permanence Psychologique destiné au public LGBTQIA+. L'objectif est de comprendre la dynamique des consultations dans un service de permanence assuré par une équipe de psychologues issus de différentes approches théoriques, ainsi que d'identifier les techniques et les modes d'intervention utilisés par ces praticiens. Sept psychologues représentant différentes approches psychologiques ont participé à l'étude, dans le but d'identifier la dynamique des consultations dans le modèle de la Permanence Psychologique à partir de différentes perspectives théoriques. Les données recueillies ont été analysées selon la méthode de l'analyse de contenu, telle que proposée par Bardin. Les résultats ont montré que, du fait de la diversité des orientations théoriques des psychologues impliqués, les praticiens peuvent mobiliser des interventions, techniques, attitudes et postures issues de divers référentiels afin de favoriser le bien-être du client. Nous concluons que l'utilisation créative de différentes interventions, techniques et attitudes peut être appliquée dans le cadre de la Permanence Psychologique, à condition qu'elle respecte les principes fondamentaux qui définissent ce modèle, et surtout, qu'elle ait pour objectif principal la restauration émotionnelle du client.

**Mots-clés:** Permanence Psychologique; Approche Centrée sur la Personne; Approches Psychologiques.

Houve uma época, nas primeiras décadas do século XX, que a psicologia estava voltada para os atendimentos individuais com ênfase em avaliações e tratamentos. Sendo assim, as ideias de emergência e acolhimento tinham pouco espaço para uma compreensão de pedido de ajuda (Tassinari, 2015). Quando em 1946, Carl Rogers publicou o livro *Counseling with returned Servicemen* que relatava sua experiência de trabalho em que propôs um momento casual de conversa com pessoas retornadas da guerra, a partir da escuta interessada, profissional e calorosa, e sem o objetivo de solucionar os possíveis problemas, tinha o interesse em oferecer três benefícios: a libertação emocional; a oportunidade do atendido de esclarecimento sobre sua situação e a partir disso obter uma compreensão de si e de seus problemas de maneira mais realista; e incentivar o indivíduo a procurar outro tipo de contato profissional (Tassinari, 2015).

Carl Rogers, criador da ACP, acredita que o ser humano tem uma força latente e inerente de autorrealização e crescimento, dessa forma, ele enxergava o ser humano como um ser possível de compreender-se e de buscar satisfação e eficácia para regular o seu funcionamento. Essa força é o tema central da sua teoria, a Tendência Atualizante. Apesar de ser inerente ao ser humano, essa tendência à atualização pode ser facilitada pelo psicólogo a partir de atitudes facilitadoras, oferecidas a partir de um clima psicológico terapêutico adequado, pautado na não-diretividade do terapeuta, que seria a centralização na pessoa (Rogers & Kinget, 1977).

Segundo Rogers (1961/2009), existem três atitudes do psicoterapeuta que possibilitam isso, são elas: a congruência, quando o facilitador é na relação aquilo que ele realmente é, sem fachada; a consideração positiva incondicional, a qual o facilitador considera tanto as expressões negativas quanto as positivas do cliente; e a compreensão empática, quando o terapeuta consegue captar o mundo do cliente tal qual o seu mundo.

O Plantão Psicológico nasceu no final dos anos 60 na Universidade de São Paulo (USP) a partir da idealização de Rachel Lea Rosenberg de proporcionar um Aconselhamento Psicológico. O Serviço de Aconselhamento Psicológico (SAP) teve como fundamentação teórica a ACP, e forte inspiração do trabalho de Rogers

com os retornados de guerra (Tassinari, 2015), e possui a concepção de um serviço amplo que se volta ao crescimento pessoal, sendo assim, que facilita a tendência atualizante do cliente (Rosenberg, 1987).

É necessário que se compreenda as diferenças entre a psicoterapia e o Plantão Psicológico, já que na primeira comumente se realizam diversas sessões de atendimento, já no segundo são realizados atendimentos pontuais, sendo assim, sem a obrigação de retorno (Tassinari, 2003). Dessa forma, o Plantão Psicológico surge como um espaço alternativo de atendimento psicológico que tem a finalidade de atender pessoas que necessitam de uma escuta qualificada, sem necessariamente prosseguir com um processo psicoterápico.

Fernandes et al. (2015, p. 141), relatam que no primeiro ano do serviço de Plantão Psicológico instituído em um hospital da Paraíba apenas 10,64% dos usuários foram atendidos mais de uma vez, no ano seguinte esse número aumentou para 33,3%. Talmom (1990), em pesquisa com clientes que desistiram da psicoterapia constatou que 78% deles relataram que o não retorno às demais sessões se deu por se sentirem satisfeitos com os efeitos dos primeiros atendimentos. Tais dados corroboram com a ideia de que para algumas pessoas alguns encontros ou um único atendimento são suficientes para que o cliente obtenha um processo de organização interna (Souza & de Farias, 2015, p. 17).

No Plantão Psicológico, a principal oferta do psicólogo é a escuta qualificada. O ato de ouvir significa acompanhar, estar atento e presente com o cliente, dessa forma, a proximidade do cliente pode ser aumentada, assim como a liberação dos sentimentos dele (Chaves & Henriques, 2008). Tal qual a Abordagem Centrada na Pessoa de Carl Rogers, o psicólogo plantonista precisa ser congruente, sem se esconder sob fachadas, que vai de encontro ao cliente, dessa forma, ele é capaz de se deixar de lado para compreender o seu paciente e transmitir a empatia a ele (Chaves & Henriques, 2008). Para Evangelista e Araújo (2007), quando as pessoas se sentem ouvidas, aceitas e consideradas, elas tendem a desenvolver uma atitude de autorrespeito, e, ainda, para que funcione, é necessário que o plantonista acredite na capacidade do cliente em se desenvolver.

De acordo com Souza & Souza (2011) em pesquisa bibliográfica sobre o Plantão Psicológico, de 1997 a 2009 a maior parte das pesquisas científicas,

94,74%, estavam relacionadas à Abordagem Centrada na Pessoa. Isso se explica devido a base teórica do serviço ter sido a teoria de Carl Rogers. Posteriormente, Scorsolini-Comin (2015), publicou um trabalho que traça um panorama sobre as pesquisas e intervenções desse tipo de serviço e encontrou que 38,29% dos trabalhos científicos analisados possuíam a fenomenologia-existencial como referencial teórico, seguida por 25,53% de produções científicas que utilizaram a ACP como abordagem teórica.

Apesar disso, há publicações de outras abordagens da psicologia que visam contribuir com os saberes e intervenções do Plantão Psicológico, como: Plantão Psicológico Gestáltico apresentado por Soares (2019); o serviço de Plantão fundamentado na Histórico-Cultural (Ferreira & Roldão, 2023); sob fundamento da fenomenologia-existencial de Bezerra et al. (2021) ou o Humanista-Fenomenológico relatado por Carvalho e Barreto (2021); assim como um serviço de atendimento imediato pautado na Psicanálise (Ortolan et al., 2020; Passos et al., 2023); na psicologia analítica junguiana (Furigo, 2006; Halpern-Chalom & Morato, 2001); no psicodrama (Vieira & Silva, 2022); e ainda, na Terapia Cognitiva Comportamental (TCC), relatado por Souza et al., (2022) e Neves et al., (2022).

Diante disso, embora as abordagens humanistas e fenomenológicas-existenciais sejam predominante em produção de pesquisas científicas sobre o plantão psicológico, é importante que haja ainda mais desenvolvimento de pesquisas em outras perspectivas para que tragam novidade de outras compreensões sobre o atendimento psicológico em urgência, mas também de outras estratégias e recursos que podem ser utilizados durante atendimento com enfoque no acolhimento e bem-estar à pessoa que está sendo atendida (Scorsolini-Comin, 2015).

Para os autores Silva Filho & Montenegro (2015) é importante que haja um processo de supervisão que facilite diálogos plurais, seja entre plantonistas de diferentes abordagens psicológicas, quanto em uma equipe multiprofissional de um Plantão Psicológico. Durante a supervisão desse tipo de serviço psicológico, é relevante que se crie um clima acolhedor e de sensibilização para que se gere o autoconhecimento entre o plantonista e os demais. Para Monteiro e Bezerra (2020), essa troca de experiências que se diferencia de um momento verticalizado onde



um profissional mais experiente avalia e corrige os demais, pode ser chamado de intervisão.

Contudo, apesar do Plantão Psicológico ter sido desenvolvido baseado nos fundamentos da Abordagem Centrada na Pessoa (Rosenberg, 1987), o serviço pode ser uma ferramenta de para psicólogos de diversas abordagens, assim como mostrado anteriormente. Diante disso, com essa pesquisa temos o objetivo de conhecer como se dá a dinâmica de atendimentos de um serviço de Plantão Psicológico que possui um equipe de plantonistas com diferentes abordagens psicológicas, assim como apreender as possíveis técnicas e manejos desses plantonistas.

## MÉTODO

O presente estudo consiste em uma pesquisa de campo qualitativa de caráter exploratório, cujo objetivo é investigar o que ocorre no ambiente ou nas relações, ampliando o conhecimento sobre a situação-problema em questão (De Jesus-Lopes et al., 2022). A pesquisa qualitativa utilizou o método Snowball, que, segundo Vinuto (2014), é uma amostragem não probabilística que se baseia em cadeias de referências a partir de uma "semente". Nessa abordagem, o pesquisador começa com um informante-chave – a "semente" – para localizar outras pessoas com o perfil necessário para a pesquisa, a partir de critérios de inclusão.

Neste caso, a "semente" da pesquisa foi o coordenador de um serviço de Plantão Psicológico. Assim, os participantes indicados pela "semente" foram responsáveis por sugerir novos possíveis participantes até que não houvesse mais novas indicações. Os critérios de inclusão estabelecidos foram: estar inscrito no Conselho Regional de Psicologia e ter, no mínimo, seis meses de experiência como psicólogo plantonista. Após a aprovação da pesquisa pelo Comitê de Ética e Pesquisa da Universidade Estadual do Piauí (CEP - UESPI), sob protocolo CAAE: 79502424.4.0000.5209, os participantes indicados pela "semente" foram contatados, aos quais foram apresentados os objetivos e as etapas da pesquisa, sendo garantido o anonimato de suas participações, que eram voluntárias e não

remuneradas financeiramente. Para assegurar o anonimato, foram utilizados nomes fictícios durante a manipulação e divulgação dos dados.

Após a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), as entrevistas foram realizadas na modalidade on-line via Google Meet, adotando o formato de entrevistas semi-estruturadas. Segundo Huss (2011, p. 46), esse tipo de entrevista permite flexibilidade nas respostas às perguntas feitas e concede ao entrevistador a autonomia de fazer perguntas adicionais com base nas respostas dos participantes. Os relatos dos entrevistados foram gravados por meio de um gravador de voz no smartphone do pesquisador, sendo posteriormente armazenados em um HD e apagados do celular.

A pesquisa contou com a participação de 7 psicólogos atuantes em um serviço de plantão psicológico. A idade dos participantes variou entre 23 e 29 anos. Para garantir o anonimato, seus nomes foram substituídos por "P" de plantonista, seguidos de números sequenciais de 1 a 7. Em relação à formação acadêmica, 5 psicólogos relataram ter entre 1 e 5 anos de formação, 1 entre 6 e 10 anos, e 1 entre 1 e 11 meses de formação na área. A formação desses profissionais ocorreu nas seguintes regiões do Brasil: 3 na região Centro-Oeste, 2 na região Sul, 1 na região Nordeste e 1 na região Sudeste.

Por se tratar de uma amostragem aleatória, baseada apenas nos critérios de inclusão, os participantes desta pesquisa representam uma composição heterogênea de plantonistas, pertencentes a distintas abordagens teóricas em Psicologia. Sendo elas: 2 dos participantes com formação em Terapia Familiar Sistêmica, 1 em Gestalt-Terapia, 1 em Clínica Humanista-Fenomenológica, 1 em Psicanálise, 1 em Abordagem Histórico-Cultural e 1 em Terapia Cognitivo-Comportamental. Tal diversidade contribuiu para a representatividade das práticas clínicas no contexto investigado.

Na análise dos dados, as entrevistas foram transcritas e analisadas através da análise de conteúdo, um método que busca interpretar o significado dos dados coletados (Campos, 2004). A análise foi dividida em três fases: a pré-análise, a exploração do material e, finalmente, o tratamento dos resultados por meio da interpretação (Bardin, 2011).

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

A partir da análise dos dados foi percebido uma variedade de abordagens teóricas dos plantonistas entrevistados, sendo elas a Terapia Familiar Sistêmica, Gestalt-Terapia, Clínica Humanista-Fenomenológica, Psicanálise, Abordagem Histórico-Cultural e Terapia Cognitiva Comportamental. De acordo com a análise, as abordagens teóricas clínicas dos plantonistas são bases para a visão do sujeito no mundo, mas também contribuem com diversas técnicas que podem ser utilizadas durante os atendimentos do Plantão Psicológico, assunto do qual iremos discorrer a seguir.

Tal qual exposto por Rosenberg (1987) e Chaves e Henriques (2008), os plantonistas deste serviço de Plantão Psicológico, exemplificado pela fala abaixo de P5, afirmaram utilizar os princípios do Aconselhamento Psicológico a partir das atitudes facilitadoras e do acolhimento. Além disso, os plantonistas compartilharam técnicas e atitudes de suas abordagens teóricas ou de outras, que utilizam durante os atendimentos do Plantão com a intenção de favorecer a fala e o bem-estar dos clientes atendidos.

Porém, o que me chama atenção é justamente essa possibilidade mesmo sendo atendimento pontual, são atendimentos muito ricos, é realmente estando ali com a pessoa né? Então, pra além disso o plantão enquanto ambiente de acolhimento, eu vejo bastante potência nisso. (P5)

O que chama atenção, como observado por um dos participantes (P5), é a singularidade e a profundidade que esses atendimentos podem alcançar, permitindo um espaço de escuta genuína e acolhimento. A ideia de lidar com o imprevisível, como mencionado por outro participante (P7), também destaca a capacidade do plantão psicológico de se ajustar às necessidades momentâneas do cliente, oferecendo um espaço de suporte imediato e reflexão, fundamental para lidar com crises e desafios pessoais. Esses elementos ressaltam a potência do plantão psicológico como um espaço não apenas de intervenção emergencial, mas também de potencial transformação para os indivíduos que o buscam.

É justamente você estar lidando com o imprevisível [...]. Muitas vezes a pessoa que te busca no Plantão, ela está num momento em que ela precisa

lidar com alguma dificuldade e ver quais recursos ela tem disponível para ela naquele momento. (P7)

Para P1, a utilização da psicanálise no Plantão Psicológico está sobretudo no entendimento enquanto sujeito do cliente. A participante diz que busca conhecer o atendido a partir de seu próprio discurso, e que ele se sinta livre para poder falar aquilo que ele quiser, sendo assim, proporcionando um ambiente para a associação livre, e se possível, questiona o que se quer dizer com o que foi dito. De acordo com Passos *et al.* (2023), ao favorecer a associação livre para o cliente, o plantonista pode proporcionar ao cliente a compreensão e reformulação da narrativa a partir da vazão do seu discurso.

[...] nesse aspecto do plantão, acho que é mais um entendimento enquanto sujeito, assim, que eu faço nesses atendimentos, talvez questionar algumas coisas pontualmente, sempre que a pessoa está querendo dizer com alguma situação. Talvez investigar melhor o quê que se quer dizer com aquilo que está sendo dito. [...] então de poder construir esse espaço mesmo, pra pessoa associar livremente, falar o que ela quiser, o que ela precisar. (P1)

A psicanálise, conforme relatado por P1, tem como foco principal o entendimento do cliente enquanto sujeito, buscando proporcionar um ambiente de livre associação onde o cliente possa expressar seus sentimentos e pensamentos sem restrições, além de possibilitar o questionamento sobre o que está sendo dito. Isso reflete a importância de ouvir atentamente as palavras do cliente e, ao mesmo tempo, criar um espaço seguro para ele se expressar livremente, como também destacado por Passos *et al.* (2023).

Sob a perspectiva Histórico-Cultural, abordagem psicológica que desenvolve estratégia de enfrentamento a partir da compreensão do seu sofrimento psíquico e as suas implicações, subjetivas e objetivas, do seu contexto social e histórico (Ferreira & Roldão, 2023), P5 afirma que utiliza técnicas que favorecem a dialética dentro do atendimento, como: o Eco-emocional, quando se escuta o que está nas entrelinhas, para ele o eco, significando uma reexpressão de si; e a Auto revelação, momento em que, para horizontalizar a relação, o plantonista leva um pouco de si para o processo.

[o Eco-emocional] é trazer o não dito, então aquilo que está nas entrelinhas ali da pessoa, realmente se escuta o eco. Essa reverberação em si, essa reexpressão [...] seria falar aquilo que a pessoa fala, mas de uma outra forma, até pra ver se eu compreendi. Em alguns momentos também faço a autorrevelação, trago um pouco de mim para horizontalizar realmente essa relação. (P5)

Sendo assim, na abordagem Histórico-Cultural, representada por P5, destaca-se o uso de técnicas como o Eco-emocional e a Auto-revelação, que favorecem a construção de uma relação dialética e horizontal entre o plantonista e o cliente. A utilização do Eco-emocional, ao captar as emoções nas entrelinhas, e da Auto-revelação, ao trazer o próprio terapeuta para o processo, evidencia a importância de uma relação terapêutica mais igualitária e reflexiva. Esses exemplos ilustram como as abordagens terapêuticas, ainda que variadas, têm em comum o objetivo de proporcionar um espaço de escuta ativa e de reflexão, essenciais para o processo de compreensão e enfrentamento dos desafios psíquicos pelos clientes.

Assim como a possibilidade de Plantão Psicológico apresentado por Souza *et al.* (2022) e Neves *et al.* (2022), o psicólogo da Terapia Cognitivo Comportamental, P6, relata que em casos de pacientes que chegam com sintomas ansiosos, ele apresenta técnicas como o Relaxamento de Jacobson e técnicas de respiração com o intuito não apenas de incentivar o relaxamento a partir da flexão dos músculos, mas de fazer uma psicoeducação. Além disso, a partir do Questionamento Socrático, o plantonista também possibilita ao paciente a visualizações de autorregras impostas por ele mesmo.

O Questionamento Socrático, é pegar o que a pessoa está me trazendo, é questionar aquilo, é problematizar aquilo, que vai fazer a pessoa pensar daquilo de uma outra forma ou no mínimo, no plantão, uma coisa muito pontual, apontar ali que tem alguma coisa que precisa ser problematizada, naquela fala, naquele pensamento. (P6)

Até então, não foram encontrados pelos pesquisadores trabalhos que relatam o Plantão Psicológico sob a visão da abordagem sistêmica. Diante disso, a fim de contribuir com os preceitos dessa teoria para o Plantão Psicológico, as participantes P3 e P7, relataram que utilizam da abordagem como uma visão de

mundo do cliente, ou seja, considerando as relações familiares e sociais. No trecho abaixo, P3, relata a experiência de ter utilizado o Genograma em um atendimento de Plantão Psicológico, e o coloca como uma técnica que possibilita o entendimento das relações, do histórico familiar e do ambiente do atendido.

Eu peguei ali os principais da família nuclear, por exemplo, e eu fui vendo que ele tinha um problema de relacionamento, por exemplo, entre mãe e pai, né? E a pessoa estava tendo um problema de relacionamento.[...]. E a gente estava tentando entender se não tinha uma repetição de comportamento, que não estava repetindo o comportamento ou da mãe ou do pai, né? Que isso se dá de forma inconsciente. (P3)

Além disso, para a plantonista, P3, a abordagem Familiar Sistêmica, assim como demonstrado no trecho acima, foca não apenas nas redes familiares como na investigação das redes de apoio e se possível no fortalecimento ou localização das mesmas. Diante disso, a participante conta que durante os atendimentos no Plantão Psicológico instiga o paciente a localizar ou construir uma rede de apoio, seja nas relações interpessoais ou até mesmo instituições públicas que promovem a saúde mental.

É uma abordagem que foca bastante nas suas redes de apoio [...]. Eu gosto muito de olhar para as redes de apoio daquela pessoa. Vê se ela tem redes de apoio, se ela não tem, que formas que a gente pode encontrar para construir alguma rede de apoio. Nem que essa rede de apoio seja o SUS por exemplo. Né? Ou se encontra em sofrimento maior talvez o CAPS. (P3)

A abordagem Humanista-Fenomenológica no Plantão Psicológico (Moreira & Bloc, 2021) é uma teoria que volta o seu olhar para a pessoa e não para os problemas, a partir de intervenções que auxiliam o cliente a ampliar a sua visão sobre si e o mundo. Diante disso, para favorecer a compreensão da pessoa de forma global, P4 utiliza técnicas como: a descrição, quando o psicólogo provoca o atendido em descrever a sua própria experiência; o Ver-Ouvir Fenomenológico, isto é, ver o invisível e ouvir o inaudível; e a presentificação.

Estar ouvindo a experiência dela é mais importante do que tu está fazendo essas ligações com a teoria, pensando em outras coisas. É uma questão de mais presentificação. (P4)

Para P2 da Gestalt-Terapia, além das atitudes facilitadoras, a participante relata que tende a utilizar técnicas de diversas abordagens caso seja necessário durante um atendimento, contudo, a psicóloga enfatiza a importância de se afastar do que ela chama de um método “napolitano”, o qual, para ela, o profissional faz uma mistura de todas as abordagens psicológicas para embasar seus atendimentos. Segundo a participante, a utilização de técnicas de outras teorias deve visar o bem-estar dos atendidos:

Se você não tiver esse “jogo de cintura” você termina se fechando. É uma necessidade, [...], às vezes uma aplicação mais humanista talvez deixe o paciente desconfortável. Então pode ser feito uma pergunta de outra abordagem ou uma técnica de outra abordagem. (P2)

Assim como exposto pela participante P2 no trecho acima, a flexibilidade e plasticidade do plantão psicológico proporciona ao plantonista uma gama de possibilidades e uma grande abertura para o uso do “*jogo de cintura*”, ou seja, a criatividade. Tal informação corresponde veementemente com a colocação de Rachel Rosenberg (1987), precursora do plantão psicológico, que afirma que essa modalidade de atendimento psicológico é um serviço de funcionamento flexível que se adapta às diversas demandas com o intuito de favorecer o processo de elaboração psíquica de quem o procura.

Diante das contribuições de cada abordagem para dinâmica de atendimento no Plantão Psicológico, de acordo com os entrevistados, há entre os plantonistas as intervisões, reunião que tem o intuito de realizar estudos e discussões dos casos. Isto é, tal qual a literatura (Silva Filho & Montenegro, 2015), diferente da supervisão, o processo de intervisão facilita um diálogo plural e horizontalizado. Além disso, mensalmente a equipe do projeto se reúne para oficinas e capacitações sobre Plantão Psicológico com intuito de contribuir para uma formação continuada dos membros da equipe.

Foi um interesse em continuar desenvolvendo tanto estudos, porque lá [no serviço de Plantão Psicológico] a gente tem oficinas uma certa regularidade, é um espaço de troca também então isso acaba ajudando também não só pras questões do Plantão, mas para outras coisas porque acaba sendo uma rede de apoio que a gente constroi. (P4)

Nós temos formações continuadas com oficinas, [...], a gente tenta fazer pelo menos uma frequência de uma vez por mês [...]. A gente sempre está aberto para momentos de fazer supervisão, para fazer intervisão, para discutir caso. Então existe o espaço. (P4)

Nesse caso, o processo de intervisão torna-se necessário justamente por se tratar de uma equipe de psicólogos com uma multiplicidade de abordagens teóricas, que podem compartilhar seus métodos, suas atitudes, suas técnicas e seu manejo em atendimento de Plantão Psicológico, a partir das suas visões de sujeito diversificada, com a intenção de contribuir com a discussão em grupo, com o aprendizado e com o processo de tornar-se um plantonista.

As contribuições das diferentes abordagens terapêuticas para a dinâmica do atendimento no Plantão Psicológico demonstram a importância da troca contínua e do aprendizado coletivo entre os plantonistas. Como os entrevistados apontam, as intervisões e as oficinas mensais são essenciais para promover um ambiente de capacitação constante e de apoio mútuo entre os membros da equipe. P4 ressalta que essas atividades não apenas enriquecem o processo de atendimento, mas também oferecem uma rede de apoio que favorece o desenvolvimento contínuo dos profissionais.

A prática da intervisão, como destacado pela literatura (Silva Filho & Montenegro, 2015), se configura como uma importante ferramenta para promover um diálogo horizontal, em que os plantonistas, com diferentes abordagens teóricas, podem compartilhar suas experiências e métodos de forma colaborativa. Nesse contexto, as intervisões não só fortalecem o aprendizado individual, mas também promovem o crescimento coletivo da equipe, permitindo que os plantonistas se tornem mais preparados e seguros em sua atuação.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Finalmente, notamos que o Plantão Psicológico nasce no Brasil como uma alternativa de desburocratizar o acesso à atendimento psicológico, atendendo de forma imediata aos que o procuram. A sua criadora, Rachel Lea Rosenberg e seus colaboradores, utilizam do referencial teórico da Abordagem Centrada na Pessoa

de Carl Rogers para embasar o atendimento nesse tipo de serviço psicológico. Em relação às pesquisas científicas sobre o Plantão Psicológico e suas intervenções, a maior parte do referencial teórico são as abordagens psicológicas humanistas.

Diante disso, com esse trabalho notamos que esse serviço de Plantão Psicológico possui psicólogos plantonistas do qual cada um tem uma abordagem psicológica diferente, ainda que, segundo eles, todos realizam atendimentos inspirados tradicionalmente do Aconselhamento Psicológico, também conseguem utilizar esse espaço para realizarem intervenções, técnicas, adotarem atitudes e posturas pautadas nas suas próprias linhas psicológicas. Ainda, segundo os relatos, foi notado que, para os plantonistas, a utilização dessas técnicas e atitudes tem como intuito principal obter o bem-estar do atendido.

Por fim, essa pesquisa conclui que a utilização de diferentes técnicas, atitudes, intervenções e posturas podem ser utilizadas dentro dos atendimentos em Plantão Psicológico de maneira criativa, desde que o plantonista tenha conhecimento do manejo de tal técnica, que considere os princípios do atendimento em Plantão Psicológico pautado no Aconselhamento Psicológico e, sobretudo, que tenha como principal foco o restabelecimento emocional do cliente.

Sendo assim, concluímos que os objetivos dessa pesquisa foram alcançadas uma vez que, a partir dos dados coletados nas entrevistas aos psicólogos de um Plantão Psicológico, pudemos conhecer a dinâmica de atendimento de plantonistas de diferentes abordagens psicológicas assim como apreender sobre as técnicas e manejos utilizadas por esses psicólogos. Contudo, sugere-se que futuras pesquisas possam realizar um maior aprofundamento no tema com a finalidade de descobrir outras intervenções de plantonistas de outras abordagens psicológicas e, com isso, acrescentar mais ao conhecimento sobre o Plantão Psicológico.

## REFERÊNCIAS

Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo*. Edições.

Bezerra, C., Moura, K. P., Dutra, E. (2021). Plantão psicológico on-line a estudantes universitários durante a pandemia da COVID-19. *Revista Nufen: Phenomenology and Interdisciplinarity*, 13, n. 2.



- Campos, C. J. G. (2004). Método de análise de conteúdo: ferramenta para a análise de dados qualitativos no campo da saúde. *Revista brasileira de enfermagem*, 57, 611-614.
- Carvalho, L. B. & Barreto, S. R. V. Plantão com Aphoto: uma proposta de intervenção humanista-fenomenológica em uma clínica-escola. Pp. 343-366. In: Moreira, V. & Bloc, L. (2021). *Fenomenologia Clínica*. Ed. Ifen. Rio de Janeiro.
- Chaves, P. B., & Henriques, W. M. (2008). Plantão Psicológico: de frente com o inesperado. *Psicologia argumento*, 26(53).
- Evangelista, C. C. & de Araújo, F. (2007). Plantão Psicológico baseado na Abordagem Centrada na Pessoa: proposta para empoderamento de comunidades menos favorecidas. In *Anais dos Encontros Nacionais de Engenharia e Desenvolvimento Social*.
- Ferreira, T. R. S. & Roldão, F. D. (2023). Relato de experiência de estágio curricular supervisionado durante a pandemia da Covid-19: o Plantão Psicológico na perspectiva da psicologia histórico-cultural. *Cenas Educacionais*, 6, e15741-e15741.
- Fernandes, M. C., Marinho, T. M. O. & de Farias, A. E. M. (2015) Vestindo o jaleco: o plantão psicológico no Hospital Universitário Lauro Wanderley. In S, Souza, F. B. da Silva Filho & L. A. de Andrade Montenegro (Org.), *Plantão Psicológico: ressignificando o humano na experiência da escuta e acolhimento* (1a. ed., p. 131-147). Curitiba, PR: Editora CRV.
- Furigo, R. C. P. L. (2006). *Plantão psicológico: uma contribuição da clínica junguiana à atenção psicológica na saúde*. [Dissertação, Mestrado em Psicologia, Pontifícia Universidade Católica]. Repositório Institucional PUC Campinas. <https://repositorio.sis.puc-campinas.edu.br/handle/123456789/15609>
- Halpern-Chalom, M., & Morato, H. T. P. (2001). *Contar histórias e expressar-se: aprendizagem significativa e plantão psicológico abrindo possibilidades para a clínica*. [Dissertação, Mestrado em Psicologia, Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo]. Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da USP. [https://teses.usp.br/teses/disponiveis/47/47131/tde-15052018-100951/publico/chalom\\_me.pdf](https://teses.usp.br/teses/disponiveis/47/47131/tde-15052018-100951/publico/chalom_me.pdf)
- Huss, M. T. (2011). *Psicologia forense: pesquisa, prática clínica e aplicações*. Artmed Editora, 2° ed.
- de Jesus-Lopes, J. C., Maciel, W. R. E., & Casagrande, Y. G. (2022). Check-list dos elementos constituintes dos delineamentos das pesquisas científicas. *Desafio Online*, 10(1).



- Monteiro, C. A. S., & do Nascimento Bezerra, E. (2020). Implantação e implementação de um serviço de Plantão Psicológico centrado na pessoa. *REVISTA SAÚDE & CIÊNCIA*, 9(1), 58-77.
- Moreira, V. & Bloc, L. (2021). *Fenomenologia Clínica*. Ed. Ifen. Rio de Janeiro.
- Neves, A. T. F., dos Santos Silva, J., & Donadon, M. F. (2022). Plantão Psicológico On-Line: Um Caso de Transtorno Depressivo Maior com Sintomas Psicóticos. *Revista Eixo*, 11(3), 20-28.
- Ortolan, M. L. M., Sei, M. B., Bezerra, P. V., & Victrio, K. C. (2020). Possibilidade da psicanálise no serviço de plantão psicológico: um lugar de retificação subjetiva. *Revista de Psicanálise Stylus*, (39), 147-158.
- Passos, P. M., dos Santos Silva, R., & Oliveira, W. L. (2023). O Plantão Psicológico Remoto como Dispositivo de Acolhimento à Urgência Subjetiva de Mulheres na Pandemia. *Revista Psicologia e Saúde*, e15262179-e15262179.
- Rogers, C. R. (2009). *Tornar-se Pessoa*.
- Rogers, C. R. & Kinget, G. M. (1977). *Psicoterapia e Relações Humanas*, Vol. I.
- Rosenberg, R. L. (1987). *Aconselhamento psicológico centrado na pessoa*.
- Scorsolini-Comin, F. (2015). Plantão psicológico e o cuidado na urgência: panorama de pesquisas e intervenções. *Psico-USF*, 20, 163-173.
- Silva Filho, F. B. da & Montenegro, L. A. de A. (2015). Transdisciplinaridade na experiência de supervisão do plantão psicológico: contribuições da Medicina e da Psicopedagogia ao processo. In S, Souza, F. B. da Silva Filho & L. A. de Andrade Montenegro (Org.), *Plantão Psicológico: ressignificando o humano na experiência da escuta e acolhimento* (1a. ed., p. 33-60). Curitiba, PR: Editora CRV.
- Soares, L. L. M. (2019). Plantão psicológico gestáltico-a escrita de uma experiência. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 19(4), 997-1017.
- Souza, B. N. D., & Souza, A. M. D. (2011). Plantão psicológico no Brasil (1997-2009): saberes e práticas compartilhados. *Estudos de psicologia (Campinas)*, 28, 241-249.
- Souza, S. & de Farias, A. E. M. (2015). Plantão Psicológico: a urgência da acolhida. In S, Souza, F. B. da Silva Filho & L. A. de Andrade Montenegro (Org.), *Plantão Psicológico: ressignificando o humano na experiência da escuta e acolhimento* (1a. ed., p. 15-32). Curitiba, PR: Editora CRV.
- Souza, A. C., & Donadon, M. F. (2022). Terapia cognitivo comportamental em um caso clínico de depressão: atendimento de plantão psicológico na modalidade on-line. *Revista Eixo*, 11(1), 94-103.



- Tassinari, M. A. (2003). *A clínica da urgência psicológica: contribuições da Abordagem Centrada na Pessoa e da Teoria do Caos*. [Tese, Doutorado em Psicologia, Universidade Federal do Rio de Janeiro]. Repositório da UFRJ. <https://buscaintegrada.ufrj.br/Record/aleph-UFR01-000617345>
- Tassinari, M. A. (2015). Prólogo. In: S. Souza, F. B. da Silva Filho & L. A. de A. Montenegro (Org.). *Plantão Psicológico: ressignificando o humano na experiência da escuta e acolhimento*. 1. ed. Curitiba: Editora CRV, 2015. p. 11-13.
- Vieira, É. D., & Silva, F. G. D. (2022). Plantão psicológico no referencial do psicodrama: encontro com subjetividades desviantes. *Revista Brasileira de Psicodrama*, 30, e1322.
- Vinuto, J. (2014). A amostragem em bola de neve na pesquisa qualitativa: um debate em aberto. *Temáticas*, 22(44), 203-220.

**Submetido: 14/06/2025**

**Aprovado: 25/06/2025**

**Publicado: 01/07/2025**

**Autoria:**

**Lucas Oliveira Rodrigues da Silva**

Psicologo.lucasrodrigues@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3675-6331>

LATTES: <https://lattes.cnpq.br/1182054682844155>

Rua Mato Grosso, 657, ilhotas. Teresina, Piauí.

**Dr<sup>a</sup>. Ana Rosa Rebelo Ferreira de Carvalho**

anarosa@ccs.uespi.br

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4151-9509>

LATTES: <https://lattes.cnpq.br/8142328301784315>

Rua Olavo Bilac, 2335, Centro, Teresina, PI, 64015-017.

**Ms. Francisco Luan de Souza Carvalho**

luan-smsb@hotmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2089-2611>

LATTES: <http://lattes.cnpq.br/0595523817731163>

Rua Oscar Bezerra, 5029 - Fortaleza-CE