

PLANTÃO PSICOLÓGICO REMOTO: POSSIBILIDADES E LIMITAÇÕES

ON-LINE PSYCHOLOGICAL EMERGENCY ATTENDANCE: POSSIBILITIES AND LIMITATIONS

GUARDIA PSICOLÓGICA A DISTANCIA: POSIBILIDADES Y LIMITACIONES

LUCIANA FERNANDES DE MEDEIROS¹; MELAINE MOURA MEDINA GURGEL²; MARIA JOSÉ NUNES GADELHA³; ÉVILLA KARIELLY FERNANDES⁴; ERIKA VANESSA DE OLIVEIRA PONTES⁵; JEANE MAGAZILI DE OLIVEIRA⁶.

RESUMO

O presente relato de experiência tem como objetivo apresentar o projeto de extensão “Cuidar da existência - plantão psicológico no Serviço-Escola de Psicologia da Faculdade de Ciências da Saúde do Trairi/Facisa/UFRN” analisando, principalmente, o trabalho realizado durante o período de pandemia de COVID-19. O projeto vem sendo desenvolvido desde 2018 com a participação dos discentes do curso de psicologia da Facisa/UFRN, duas psicólogas técnicas do serviço e duas docentes. Com a pandemia de COVID-19, entre 2020 e 2022, o projeto de extensão passou a ser realizado no formato remoto para poder atender à população local, bem como estudantes e servidores da Facisa/UFRN. Conclui-se que houve desafios e possibilidades do plantão psicológico no formato remoto, tendo sido importante para acolher as pessoas em sofrimento.

Palavras-chave: Extensão; plantão psicológico; COVID-19; atendimento remoto.

ABSTRACT

The present experience report aims to present the extension project "Caring for existence - psychological duty at the Psychology Service-School of the Faculty of Health Sciences of Trairi/Facisa/UFRN" analyzing, mainly, the work carried out during the period of COVID-19 pandemic. The project has been developed since 2018 with the participation of students from the psychology course at Facisa/UFRN, two psychologists of the service and two professors. With the COVID-19 pandemic, between 2020 and 2022, the extension project started to be carried out in the remote format to be able to serve the local population, as well as students and employees of Facisa/UFRN. So, the challenges and possibilities of the psychological shift in remote format are presented, as well as the demands met during this period.

Keywords: Extension; psychological duty; COVID-19; remote service.

¹ Doutora em psicologia pela UFRN.

² Graduação em psicologia pela UFRN.

³ Doutorado em psicologia pela UFRN.

⁴ Graduação em psicologia pela UFRN.

⁵ Mestrado em psicologia pela UFRN.

⁶ Graduação em psicologia pela UFRN.

RESUMEN

El presente relato de experiencia tiene como objetivo presentar el proyecto de extensión "Cuidar la existencia - guardia psicológica en el Servicio-Escuela de Psicología de la Facultad de Ciencias de la Salud de Trairi/Facisa/UFRN" analizando, principalmente, el trabajo realizado durante el período de la COVID-19 pandemia. El proyecto se desarrolla desde 2018 con la participación de alumnos del curso de psicología de Facisa/UFRN, dos psicólogos del servicio y dos profesores. Con la pandemia de la COVID-19, entre 2020 y 2022, el proyecto de extensión pasó a ser realizado en el formato a distancia para poder atender a la población local, así como a estudiantes y empleados de Facisa/UFRN. Por fin, se presentan los desafíos y posibilidades de la guardia psicológica en formato remoto, así como las demandas atendidas durante este período.

Palabras clave: Extensión; guardia psicológica; COVID-19; servicio remoto.

1 O PROJETO DE EXTENSÃO “CUIDAR DA EXISTÊNCIA” E A EXPERIÊNCIA NO PERÍODO DA PANDEMIA DE COVID-19

Nos últimos anos, o índice de sofrimento psicológico tem aumentado consideravelmente em todas as faixas etárias, sobretudo nos adultos jovens. Foram desenvolvidas algumas pesquisas sobre a temática do sofrimento e constatou-se que, muitas dessas pessoas não conseguem atendimento psicológico e/ou psiquiátrico, ficando sempre muito dependentes de medicações psicotrópicas (MEDEIROS; ALVAREZ, 2016; AZEVEDO, 2014; AZEVEDO *et al.*, 2014).

A literatura especializada considera o sofrimento psicológico e a dependência de tranquilizantes como graves problemas de saúde pública no Brasil (SOALHEIRO; MOTA, 2014; BERLEZI *et al.*, 2013; CUNHA; BASTOS; DEL LUCA, 2012; AZEVEDO, 2010). Pode-se considerar que as políticas de saúde mental no Brasil são bem elaboradas, mas executadas de maneiras diferentes no país, não sendo escopo deste trabalho analisá-las. Contudo, uma parte da população não consegue assistência continuada, principalmente em nível especializado, que é o caso do seguimento psicoterapêutico. Nesse sentido, muitas pessoas ficam sem assistência e a consequência disso é a progressiva cronicidade do sofrimento e a dependência e o abuso de medicações, tais como os calmantes. Na atualidade, essas políticas têm sofrido o que alguns autores denominam de “desmonte” (ALVAREZ; ALMEIDA; FIGUEIREDO, 2020).

Diante dessa problemática, fica evidente a necessidade de se implantar serviços de assistência de saúde mental às comunidades para que estas possam ter acesso a um cuidado mais aprofundado e continuado, enquanto os demais trabalhadores de saúde mental desenvolvem e fortalecem estratégias de prevenção ao sofrimento psíquico. Os serviços de assistência devem ser implantados através de políticas do Sistema Único de Saúde (SUS) e isso deve ser fortalecido pela população. Todavia, as instituições de ensino superior (IES), através dos serviços-escola, também podem contribuir com a promoção de saúde mental e cuidados relacionados.

Nesse sentido, ofertar um serviço de plantão psicológico pode contribuir para que mais pessoas tenham acesso aos serviços de saúde mental, que sejam acolhidas no momento do seu sofrimento e que possam encontrar possibilidades diante da situação em que estão vivendo. Para Rebouças e Dutra (2010), “a proposta do plantão é aceitar manter-se junto com o cliente no momento presente, na problemática que emerge, promovendo uma melhor avaliação dos recursos disponíveis, ampliando, assim, seu leque de possibilidades” (p. 23).

O plantão psicológico, portanto, é uma modalidade de atendimento em psicologia clínica que visa proporcionar um espaço de escuta em uma situação emergencial e a encontrar, junto com o/a usuário/a, possibilidades de respostas, de encaminhamentos, de soluções.

Os serviços-escola de psicologia são essenciais para a formação do psicólogo, uma vez que os estudantes terão a oportunidade de praticar aquilo que foi visto e debatido em sala de aula. Além disso, o serviço-escola de psicologia também tem a finalidade de oferecer vários serviços e intervenções para a comunidade. De acordo com Amaral *et al.* (2012), “o treinamento deve contribuir para a formação de profissionais habilitados e capazes de desenvolver as práticas psicológicas de acordo com as novas realidades e demandas sociais, políticas e culturais atuais” (p.38).

Para esses autores, quanto mais estratégias de atendimento e intervenção nos serviços-escola, melhor para os discentes e também para a comunidade. Para os discentes, porque terão a oportunidade de vivenciar as várias possibilidades de trabalho do psicólogo e para a comunidade, porque poderão ter sua demanda atendida dentre os vários serviços oferecidos. Assim, no contexto da psicologia clínica, destacam-se a psicoterapia e o plantão psicológico.

A psicoterapia e o plantão psicológico são metodologias de trabalho que exigem uma série de habilidades e conhecimentos para serem executadas de maneira competente e ética. Dessa maneira, considera-se de suma importância que os estudantes de psicologia tenham a oportunidade de vivenciar a prática clínica ainda na graduação. Pois, para a formação e atuação profissional em psicologia clínica, faz-se necessária a prática, as discussões teóricas e os momentos de supervisão – parte do tripé do psicólogo clínico (ALMEIDA *et al.*, 2016).

Para Almeida *et al.* (2016), “a articulação teórico-prática desde o princípio da graduação, a realização de vivências, a discussão de casos, dentre outros melhoram a qualidade do treinamento do psicoterapeuta” (p. 287). Esses autores citam ainda qualidades essenciais para a formação de um bom psicoterapeuta: capacidade de compreender e determinar a queixa, autoconhecimento, manejo e saber levantar hipóteses para se pensar em possíveis intervenções. E que tenham determinadas atitudes como: “empatia, com foco na capacidade de pensar, sentir a partir do referencial do outro; comunicação autêntica e calorosa; e concepção positiva da pessoa humana, com busca de harmonia e unidade” (ALMEIDA *et al.*, 2016, p. 277).

Considerando que uma das ênfases curriculares do curso de psicologia da Faculdade de Ciências da Saúde do Trairi/Facisa/UFRN são os processos clínicos e de avaliação psicológica, é desenvolvido, desde 2018, o projeto de extensão “Cuidar da existência – plantão psicológico e psicoterapia no SEPA/Facisa”, coordenado pela primeira autora, com importante colaboração da segunda. O projeto visa fortalecer essa ênfase através do desenvolvimento da prática clínica com estudantes do referido curso. Outro objetivo do projeto é proporcionar ao discente a oportunidade de vivenciar o processo psicoterapêutico através da escuta, do plantão psicológico, e das trocas realizadas durante as supervisões em grupo.

A comunidade também teve sua parcela de ganho uma vez que acessou um serviço especializado que buscou dar apoio às demais políticas de prevenção e assistência em saúde mental. Esse projeto sempre contou com a participação de discentes dos quartos e dos quintos anos

do curso de psicologia da Facisa e os seus atendimentos foram supervisionados quinzenalmente pelas coordenadoras do mesmo. As atividades de extensão têm sido desenvolvidas desde 2018, no SEPA/Facisa, no município de Santa Cruz/RN.

Em março/2020, foi preciso interromper o projeto por alguns meses em função da pandemia de coronavírus (COVID-19). A primeira notícia de surto do COVID-19 se deu no final do ano de 2019, na China. Em fevereiro de 2020, o primeiro caso foi identificado no Brasil e em seguida foi declarada situação de emergência de saúde pública de importância internacional, por meio da Lei nº 13.979 de fevereiro de 2020, que estabelece medidas de proteção da coletividade. Entre as medidas estabelecidas destaca-se o isolamento e a quarentena, sendo o primeiro a separação de pessoas doentes ou contaminadas, de maneira a evitar a contaminação ou propagação do coronavírus, enquanto a quarentena seria a restrição de atividades ou separação de pessoas suspeitas de contaminação das pessoas que não estejam doentes (BRASIL, 2020).

Em março de 2020, a Organização Mundial de Saúde (OMS) declarou que a disseminação comunitária do COVID-19 por todos os continentes, o que configura uma pandemia. No mesmo mês, o Ministério da Educação (MEC) emitiu a Portaria de nº 343, que trata sobre a substituição das aulas/atividades presenciais por aulas/atividades remotas pelo tempo que durar a situação de pandemia nas instituições de educação superior integrantes do sistema federal de ensino (BRASIL, 2020a).

Com base na Declaração de Emergência em Saúde Pública de Importância Internacional da OMS e do Ministério da Saúde, nas Instruções Normativas de nº 19, de 12 de março de 2020 e de nº 21, de 16 de março de 2020 do Ministério da Economia, e considerando as recomendações do Comitê COVID-19, a Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) publicou no dia 17 de março de 2020 a Portaria nº 452/202- R, que resolveu suspender em caráter excepcional e por prazo indeterminado, entre outras atividades, as aulas do ensino básico, técnico e tecnológico, de graduação e pós-graduação (*stricto sensu* e *lato sensu*), de qualquer modalidade, no âmbito da UFRN.

Considerando o cenário de suspensão das atividades presenciais, e a necessidade de reorganizar as atividades acadêmicas e de assistência em razão das ações preventivas à propagação da COVID-19, o projeto de extensão “Cuidar da Existência” foi reelaborado para se adaptar ao remoto, sem desconsiderar seus objetivos como os de ofertar o atendimento psicológico nas modalidades de Plantão Psicológico e de Psicoterapia, proporcionar aprofundamento teórico aos alunos participantes do projeto; identificar demandas psicológicas das comunidades atendidas; e contribuir com a oferta de serviços de atenção à saúde mental no município de Santa Cruz/RN e da Região do Trairi.

Cabe aqui ressaltar que se deve considerar as fragilidades e desigualdades estruturais da sociedade brasileira que acentuam o cenário decorrente da pandemia no país, em particular no contexto da educação, dos alunos, seus familiares e dos moradores de municípios do interior do nosso país. São inúmeras as diferenças existentes em relação às condições de acesso aos meios digitais por parte dos discentes e de suas famílias. Além do mais, é importante observar as consequências socioeconômicas que resultaram dos efeitos da pandemia da COVID-19 na

economia, como por exemplo, o aumento na taxa de desemprego e a diminuição na renda familiar. Para além disso, pode-se considerar que o distanciamento e o isolamento social prolongado, o medo da contaminação pelo coronavírus, as dificuldades de adaptação a uma nova rotina de trabalho e estudos remotos, aumento do estresse e da ansiedade, entre outros, são algumas das muitas situações oriundas da pandemia que repercutem na saúde mental de boa parte dos indivíduos (LIMA, 2020).

2 CONTEXTO EM QUE OCORREU A AÇÃO

Sendo assim, o contexto em que ocorreu a ação por ora relatada foi justamente no momento da pandemia do coronavírus (COVID-19), entre 2020 e 2022. A proposta do presente projeto foi oferecer o plantão psicológico no formato remoto a partir do segundo semestre de 2020. Em março/2022, o projeto foi reiniciado no modelo presencial de maneira que este relato conterà especificamente a experiência durante o período em que foi realizado na modalidade remota.

3 PARTICIPANTES/INTEGRANTES DA AÇÃO RELATADA

Todos/as os/as usuários/as que acessaram o formulário on-line foram agendados/as para atendimento e acolhido/as. Participaram pessoas de várias localidades do Rio Grande do Norte, bem como algumas de outros estados do Brasil. No total, foram atendidos/as mais de 250 usuário/as nesse período.

Decidiu-se por fazer um relato de experiência das psicólogas participantes para se evidenciar os desafios da rápida mudança dos atendimentos presenciais para o remoto em função da pandemia e da necessidade de acolher a comunidade, bem como apontar as possibilidades desse formato de atendimento para a promoção de saúde mental e acessibilidade da comunidade a essas práticas psicológicas. Para isso, as psicólogas foram convidadas a escrever sobre sua experiência em relação aos atendimentos desenvolvidos e foi realizada uma análise de conteúdo dessas falas.

4 METODOLOGIA

O/a usuário/a preenchia um formulário on-line, disponível no site da Facisa/UFRN, e através de e-mail, era marcado um horário para o atendimento e a indicação da plataforma a ser usada. A partir de setembro/2020, apenas as coordenadoras do projeto e as psicólogas colaboradoras externas fizeram os atendimentos em função de ser um formato novo. No entanto, os estudantes vinculados ao projeto participaram de todas as supervisões que também foram realizadas no formato on-line. Em 2021, os discentes com mais experiência (que participam do projeto desde 2019) tiveram a oportunidade de realizar alguns atendimentos do plantão nesse formato, sendo supervisionados pelas psicólogas coordenadoras do projeto. A psicoterapia, quando havia a vaga, foi oferecida apenas pelas psicólogas coordenadoras e ocasionais colaboradoras externas já graduadas. As supervisões, quinzenais, também

aconteceram no formato on-line através da plataforma *Google Meet*.

5 RESULTADOS ALCANÇADOS

Seis psicólogas (duas professoras do curso de psicologia da Facisa/UFRN, duas servidoras e duas colaboradoras externas) participaram do projeto de extensão “Cuidar da existência”, entre setembro/2020 e março/2022, realizando os atendimentos de plantão psicológico no formato remoto. Para todas, foi um desafio transpor para o campo virtual aquilo que era realizado com afinho e naturalidade no encontro face a face. As profissionais foram afetadas diante da pandemia, assim como muitas pessoas, mas sabiam que precisavam contribuir para o cuidado em saúde mental e uma das maneiras foi ofertar o plantão psicológico. Para melhor compreensão dos resultados, foi realizada uma análise de conteúdo do texto escrito das psicólogas sobre sua experiência e chegou-se a três temas centrais: os desafios, as possibilidades e as demandas do plantão psicológico remoto. A seguir, esses aspectos serão apresentados e discutidos.

5.1 OS DESAFIOS DO PLANTÃO PSICOLÓGICO NO FORMATO REMOTO

Os primeiros desafios para a realização do plantão no formato remoto, assim como em outras situações, como ministrar aula on-line, por exemplo, foram o questionamento sobre o real aproveitamento do serviço por parte do/a usuário/a, bem como as possíveis dificuldades de conexão.

No início, tive algumas barreiras na transição do presencial para o remoto, em termos de crenças, como, por exemplo, não ter a privacidade, passar para a pessoa a segurança necessária em relação à privacidade do ambiente. Eu me preocupava com o ambiente em que eu estava, né? Eu tive um pouco de insegurança, se alguém ia bater na porta e a pessoa ia ouvir. Se ia conseguir manter aquela concentração, preocupação muito grande com o ambiente doméstico. Com as questões de conexão, inicialmente não foi uma preocupação minha, mas foi um problema que enfrentei durante os atendimentos. Tive um pouco de resistência. Mas, ao mesmo tempo, eu queria ter a experiência, pela necessidade de explorar o campo. Achei que tinha q passar pela experiência. Não consigo ir para a orientação de estágio sem levar minha prática. (Psi 03)

Essa preocupação com a conexão perpassou a maior parte dos atendimentos, inclusive as próprias aulas on-line.

Compreendo que o espaço de escuta do plantão psicológico é fluído no que se refere aos diversos contextos de atuação dentro da psicologia. De acordo com a necessidade do contexto atual, a modalidade de atendimento on-line surgiu como possibilidade de escuta possível naquele momento. Resisti à princípio durante essa transição do presencial ao remoto, refleti nessa concepção, será que consigo estar presente assim como no presencial ao fazer plantão? Como presença de escuta é estar disponível e requer uma atenção atenta, então me abri para essa experiência e percebi que no remoto é tão potente quanto no presencial. Assim sendo, desconstruí essa concepção de um possível distanciamento no qual fazia com que eu desvalidasse minha própria escuta. Inicialmente senti medo, insegurança de não oferecer uma escuta de qualidade, mas na medida que foi acontecendo percebi que meu medo era algo bom, remete ao cuidado. (Psi 04)

A disponibilidade em ouvir o outro se fez bastante presente, mesmo que as condições de trabalho não tenham sido as ideais.

Um dos desafios foi enfrentar a resistência de alguns colegas sobre as atividades no formato remoto. Quando você escuta que é falta de responsabilidade ou até mesmo que está infringindo a ética por querer fazer atendimento psicológico no formato remoto, você se sente a errada do mundo. No entanto, eu via, muito evidentemente, que se não fizessemos isso, as pessoas não teriam aonde recorrer, pois os serviços públicos literalmente fecharam as portas durante um tempo nessa pandemia. Então, decidimos encampar o atendimento de plantão psicológico on-line. Com a divulgação do formulário, muitas pessoas, de várias localidades, se inscreveram. Só em 2021, foram 236 atendimentos de plantão psicológico. Alguns atendimentos sofreram falhas na conexão de internet, ainda assim foi possível proporcionar um espaço potente de escuta durante todo esse tempo. (Psi 01)

Uma outra preocupação, bem pertinente, foi com relação à privacidade e ao sigilo dos atendimentos:

A possibilidade de atender no formato remoto trouxe insegurança, por ser um meio do qual eu não estava habituada. Ao começar os atendimentos, percebo que é uma experiência desafiadora, já que ambos precisam de privacidade para a garantia do sigilo e estabilidade da internet, mas o processo de escuta e acolhimento dos usuários acontecem do mesmo modo. Dessa forma, em termos do papel enquanto plantonista, o formato remoto não afetou negativamente, e sim, nos proporcionou realizar atendimentos em um período muito intenso e angustiante na vida de todos. Além disso, conseguimos alcançar um número maior de pessoas em sofrimento, o que enfatiza a importância do projeto. (Psi 02)

Observa-se, nas falas das participantes, a preocupação com os aspectos éticos na perspectiva do atendimento remoto. Foram muitos os questionamentos iniciais, contudo, a necessidade de desenvolver o projeto de extensão no formato remoto se colocou em primazia diante da situação pandêmica. Mesmo com alguma insegurança, as psicólogas aceitaram o desafio e fizeram os atendimentos remotamente com todos os cuidados necessários. Ficou evidente também que um dos aspectos que mais atrapalharam alguns atendimentos foi a conexão com a internet.

O plantão psicológico demanda um *setting* terapêutico específico, como bem apontou Barbosa e Casarini (2021). Nesse sentido, o plantão psicológico remoto demandou a preparação, tanto por parte do usuário/a, como por parte das psicólogas, a organização de um espaço em casa que garantisse, minimamente, o sigilo, uma boa conexão de Internet e o estabelecimento de uma relação de confiança bastante peculiar. Isso porque, ambos, terapeuta e cliente, estavam em espaços físicos diferentes, se vendo parcialmente através de uma tela. Na situação de pandemia e do conseqüente distanciamento social, “se encontrar” através de uma tela e ter um espaço de escuta e acolhimento se mostrou mais relevante do que os possíveis problemas de conexão e/ou receio de interrupções domésticas.

5. 2 POSSIBILIDADES

Desafio aceito, logística organizada e primeiros atendimentos realizados, as psicólogas começaram a refletir que sim, é possível fazer bons atendimentos na modalidade on-line.

No decorrer dos atendimentos, fui ficando mais confortável e as pessoas também. Teve um atendimento que a pessoa estava precisando muito, mas a internet estava falhando tanto que não entendia tudo, mas achei melhor não interromper e tentar entender o que era possível. Foi tão enriquecedora essa experiência, mesmo com toda essa loucura da falta de conexão, mas consegui fazer um atendimento de qualidade, tive um bom feedback da pessoa. Ela conseguiu fazer muitas reflexões... estava num processo super difícil de adaptação e esse atendimento, mesmo com os problemas de conexão, foi muito útil para a pessoa. (...) Achei o projeto essencial no tempo da pandemia porque foi um grande ganho para o plantão e para as pessoas atendidas, pessoas de diferentes localidades que estavam precisando, a comunidade também. (Psi 03)

Faro *et al.* (2020) considera necessário o desenvolvimento de ações de psicologia para o enfrentamento das consequências na saúde mental mediante a pandemia, inclusive ações no formato remoto. Nesse sentido, desenvolver o projeto de extensão no formato remoto também possibilitou reflexão e aprendizagem sobre a clínica psicológica e seus desdobramentos:

Para a comunidade o plantão psicológico online é o espaço possível no momento de escuta, como a própria procura já é terapêutica embora não substitua a psicoterapia, mas a necessidade das pessoas serem escutadas é emergencial para às mesmas. O projeto do plantão psicológico é abertura e sua importância no remoto enquanto potência, foi extremamente acolhedor para a comunidade na experiência vivida de ambos, usuário e terapeuta. Sua própria fluidez proporciona um espaço de escuta possível mesmo de forma remota, a presença é presente e o ousar, experimentar na disponibilidade do meu ser/fazer terapeuta é essencial na relação terapêutica nas escutas. A nossa própria existência, é cuidado enquanto abertura, que é construído nas relações e com o mundo. O cuidar não só se inclina às narrativas, aos sentidos e ao sofrimento, mas possibilidade de libertar alguém para si, diante de si e de sua experiência vivida (Psi 04).

Enquanto projeto de extensão de cuidado com a comunidade, as ações desenvolvidas se mostraram bastante relevantes e contribuíram para uma rica experiência profissional e acadêmica.

O Projeto de extensão “Cuidar da existência”, serviço de Plantão Psicológico ofertado pelo Serviço Escola de Psicologia Aplicada (SEPA/FACISA) fez parte da minha trajetória acadêmica por alguns anos e me possibilitou vivenciar experiências únicas, complexas e desafiadoras. São anos de faculdade estudando inúmeras teorias, mas a experiência prática é limitada, portanto, ser plantonista possibilitou conhecer a clínica, desenvolver minha escuta e acolher o sofrimento de desconhecidos que, na maioria das vezes, vai ao serviço na tentativa de diminuir sua dor. Enquanto estudante atuei desde 2019 como plantonista, e atualmente, já formada, atuo como colaboradora do projeto. A importância desse projeto está na formação de profissionais éticos e com práticas contextualizadas, no desenvolvimento de habilidades dos estudantes, favorecendo o processo de ensino-aprendizagem. Além disso, nos possibilita conhecer a realidade de diversas pessoas e da comunidade, trazendo maior sensibilização às diversas questões da vida cotidiana. (Psi 02)

Como ficou evidente nos trechos acima, as psicólogas perceberam as possibilidades do atendimento remoto, no sentido de poder se disponibilizar para o outro e proporcionar um espaço de escuta e acolhimento nesse momento tão delicado que foi a pandemia de COVID-19. Além disso, foi uma experiência nova, tanto para elas, como para os/as discentes envolvidos/as no projeto que participaram das supervisões em grupo, o que possibilitou reflexões sobre a prática clínica e novas aprendizagens.

5. 3 DEMANDAS RECEBIDAS

Nesse momento de pandemia, com inúmeras notícias contraditórias, elevado quantitativo de mortes e polêmicas em torno da vacina, as pessoas, em geral, podem ter se sentido fragilizadas e receosas com o porvir. Além disso, o distanciamento social contribuiu para o aumento de sintomas de depressão e ansiedade, bem como a instabilidade no trabalho e, conseqüentemente, no aspecto financeiro. Nesse sentido, as plantonistas puderam ouvir várias pessoas com essas demandas.

As demandas que mais atendi foram ansiedade, luto e sofrimento relacionado ao ensino remoto, hoje reflito que o “isolamento” - a ruptura das relações no sentido do contato presencial – devido ao contexto pandêmico potencializou sofrimentos existenciais. (Psi 04)

Essas constatações também apareceram nos demais atendimentos:

Houve muitas demandas de pandemia, ansiedade, questões de adaptação, medo da contaminação. Também houve questões de inserção no trabalho, algumas pessoas estavam sem emprego ou perderam o emprego na pandemia. Cheguei a atender estudantes com dificuldade de adaptação ao ensino remoto. Também atendi uma pessoa com sintomas depressivos, fiz sete atendimentos com essa pessoa e foi muito bom o desfecho. Ela melhorou algumas coisas, teve uma melhora no quadro. (Psi 03)

Outras demandas também foram observadas:

Houve muitas demandas de pandemia, ansiedade, questões de adaptação, medo da contaminação. Também houve questões de inserção no trabalho, algumas pessoas estavam sem emprego ou perderam o emprego na pandemia. Cheguei a atender estudantes com dificuldade de adaptação ao ensino remoto. Também atendi uma pessoa com sintomas depressivos, fiz sete atendimentos com essa pessoa e foi muito bom o desfecho. Ela melhorou algumas coisas, teve uma melhora no quadro. (Psi 03)

Duarte *et al.* (2020), estudando sobre os impactos da pandemia no Rio Grande do Sul, observaram que as pessoas mais vulneráveis a prejuízos em sua saúde mental nesse contexto pandêmico foram justamente as que tiveram diminuição de sua renda nesse período, bem como as que estavam no grupo de risco. Esses autores também consideram a importância de conhecer melhor o contexto social e econômico de cada grupo para poder desenvolver ações mais direcionadas às suas demandas. Meirelles e Teixeira (2021), mostraram, através de uma revisão integrativa, que as pessoas ficaram mais vulneráveis aos problemas de saúde mental durante a pandemia em função das medidas restritivas impostas no momento. Nesse sentido, as demandas que chegaram ao plantão psicológico, em sua maioria, estavam relacionadas a esse momento de mudanças drásticas na rotina pelo ensino remoto, pelo distanciamento social e/ou pelas perdas financeiras. Ou seja, demandas que precisavam de acolhimento imediato dada à situação pandêmica e que, provavelmente, teriam se agravado sem o apoio de um serviço como esse.

6 O QUE SE APRENDEU COM A EXPERIÊNCIA

Faz-se necessário salientar a importância do projeto e da oferta do serviço do Plantão Psicológico on-line no momento da pandemia. Apesar das dificuldades de acesso aos meios digitais e de conexão à internet pela população, o projeto teve um relevante papel na atenção à saúde mental, uma vez que muitos dos serviços de saúde mental presenciais estavam suspensos no

período.

Os discentes, bem como as psicólogas envolvidas, puderam identificar as possibilidades do atendimento remoto, os ajustes necessários para o bom andamento dos encontros e, mais uma vez, constatar que algo que parece complicado de início, pode se tornar uma potência ao longo do percurso.

7 RELAÇÃO DA PRÁTICA COM OS CONCEITOS DE EXTENSÃO

A extensão universitária permite um estreito diálogo entre a comunidade, os docentes/servidores e os discentes, seja através da organização e realização de serviços, seja pela aprendizagem que essas ações proporcionam a todos/as, sobretudo aos discentes. Como analisado em Vêras e Medeiros (2019), a extensão universitária deve estar pautada em um compromisso social e pedagógico da universidade com a comunidade. Através dessas ações, novos questionamentos são levantados, demandas são percebidas e o laço indissolúvel entre teoria e prática se explicita ainda mais. Com o desenvolvimento do projeto, desde seu início, foi possível acolher muitas pessoas em sofrimento e proporcionar momentos de reflexão, durante as supervisões, sobre as diferentes problemáticas que permeiam a vida das pessoas. Os discentes entram em contato com diferentes histórias e conseguem perceber a importância de considerar as singularidades e a diversidade, bem como a necessidade de articular as diferentes situações de vida com a situação existencial de cada um.

Por tudo isso, o projeto “Cuidar da existência” se consolida como uma extensão que não só proporciona um cuidado em saúde mental à população de Santa Cruz/RN e adjacências, como também possibilita aprendizagem, questionamentos e reflexões tão necessários à formação dos/as discentes. Realizada, no formato remoto, no contexto de pandemia, as ações do projeto também se mostraram relevantes para a comunidade e proporcionaram um espaço de aprendizagem para os/as estudantes e para as psicólogas envolvidas.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Marisa de Cássia. FRANCO, Ricardo. SEI, Maíra. ZANETTI, Sandra. A formação do psicólogo clínico: considerações a partir de um projeto de extensão com famílias. **Revista Sul Americana de Psicologia**, v. 04, n. 02, pp. 273-297, Jul/Dez, 2016.

ALVAREZ, Ariadna. ALMEIDA, Neli Maria. FIGUEIREDO, Angela. Por uma política da convivência: movimentos instituintes na Reforma Psiquiátrica Brasileira. **Saúde debate**, v. 44, n.127, pp.1300-1311, 2020.

Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0103-1104202012725>. Acesso em: 01 set. 2022.

AMARAL, Anna Elisa Villemor, et al. Serviços de psicologia em clínicas-escola: revisão de literatura. **Boletim de Psicologia**, v. 62, n. 136, pp. 37-52, 2012.

AZEVEDO, Luciana Fernandes de Medeiros. Nervos: rede de discursos e práticas de cuidado na atenção básica no município de Natal/RN. Natal, 2010. 235p. Tese (Doutorado) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

AZEVEDO, Luciana Fernandes de Medeiros. Os trabalhadores de saúde diante do nervosismo: uma perspectiva a partir da etnografia institucional. **Saúde & Transformação Social**, v. 05, n. 01, pp. 42-49, 2014.

BARBOSA, Fabio. CASARINI, Karin Aparecida. Intervenções em plantão psicológico humanista-fenomenológico: pesquisa em serviço-escola. **Psicol. Estud.**, Maringá, v. 26, pp. 01-14, 2021.

Disponível em: http://old.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-73722021000100213&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 15 set. 2022.

BERLEZI, Evelise Moraes, et al. Histórico de transtornos disfóricos no período reprodutivo e a associação com sintomas sugestivos de depressão na pós-menopausa. **Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia**, v. 16, n. 2, pp. 273-283, 2013.

CUNHA, Ricardo. BASTOS, Gisele. DEL DUCA, Giovâni. Prevalência de depressão e fatores associados em comunidade de baixa renda de Porto Alegre, Rio Grande do Sul. **Revista Brasileira de Epidemiologia**, v. 15, n. 2, pp. 346-354, 2012.

BRASIL, (2020). Ministério da Saúde. Lei No 13.979, de 6 de fevereiro de 2020. Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019. Disponível em: <http://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-13.979-de-6-de-fevereiro-de-2020-242078735> Acesso em: 13 jul. 2020.

BRASIL, (2020a). Ministério da Educação. Portaria nº 343, de 17 de março de 2020. Dispõe sobre a substituição das aulas presenciais por aulas em meios digitais enquanto durar a situação da pandemia do Novo Coronavírus – COVID-19. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília**, seção 1, p. 39. Disponível em: <http://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-343-de-17-de-marco-de-2020-248564376>. Acesso em: 15 mai. 2020.

DUARTE, Michael de Quadros et al. COVID-19 e os impactos na saúde mental: uma amostra do Rio Grande do Sul, Brasil. **Ciênc. saúde coletiva**, v. 25, n. 9, pp. 3401-3411, 2020. Disponível em: http://old.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232020000903401&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 05 set. 2022.

FARO, André et al. COVID-19 e saúde mental: a emergência do cuidado. **Estud. psicol. (Campinas)**, v. 37, pp. 01-14, 2020. Disponível em: http://old.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-166X2020000100507&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 05 set. 2022.

GADELHA, Maria José Nunes. Entrevista concedida a Luciana Fernandes de Medeiros. Santa Cruz, 10/12/2021.

LIMA, Rossano Cabral. Distanciamento e isolamento sociais pela Covid-19 no Brasil: impactos na saúde mental. **Physis: Revista de Saúde Coletiva**, v. 30, n. 02, julho 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/s0103-73312020300214>. Acesso em: 01 set. 2022.

MEDEIROS, Luciana Fernandes de. Relato de experiência não publicado. Santa Cruz, RN. 08/12/2021.

MEDEIROS, Luciana. ALVAREZ, Patrícia. Los trastornos mentales comunes y la medicalización: Una perspectiva a partir de la etnografía institucional. **Revista San Gregorio**, Edición especial, v. 06, n. 15, pp. 07-15, 2016.

MEIRELLES, Tatiane Veríssimo da Silveira; TEIXEIRA, Mirna Barros. Fatores estressores e protetores da pandemia da Covid-19 na saúde mental da população mundial: uma revisão integrativa. **Saúde em debate**, Rio de Janeiro, v. 45, n. 2, pp. 156-170, dez. 2021. Disponível em: http://old.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010311042021000600156&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 15 set. 2022.

REBOUÇAS, Melina. DUTRA, Elza. Plantão psicológico: uma prática clínica da contemporaneidade. **Revista da Abordagem Gestáltica**, v. 16, n. 01, pp.19-28, 2010. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-68672010000100004&Ing=pt&nrm=iso. Acesso em: 06 abr. 2020.

SOALHEIRO, Nina Isabel. MOTA, Flávio Sagnori. Medicalização da vida: doença, transtornos e saúde mental. **Rev. Polis e Psique**, v. 04, n. 02, pp. 65-85, 2014.

VANESSA, ÉRIKA. Entrevista concedida a Luciana Fernandes de Medeiros. Santa Cruz, RN. 10/12/2021.

VÉRAS, Renata Meira; MEDEIROS, Luciana Fernandes (Org.). **Extensão Universitária - propostas exitosas em universidades nordestinas**. 1. ed. Salvador: EDUFBA, 2019. 138p.