

**ENSAIO SOBRE UMA EXPERIÊNCIA DE FORMAÇÃO DE ATENDENTES
NA REDE PODE FALAR**

**ESSAY ON AN EXPERIENCE OF TRAINING ATTENDANTS IN THE “PODE
FALAR” NETWORK**

**ENSAYO SOBRE UNA EXPERIENCIA DE FORMACIÓN DE ASISTENTES
EN LA RED “PODE FALAR”**

Daniela Reis e Silva¹
Eduardo Coelho Ceotto²
Julia Rangel Coutinho³
Welligton Ribeiro Queiroz Júnior⁴

RESUMO

A Rede Pode Falar é um canal de escuta acolhedora destinado ao apoio emocional para adolescentes e jovens. Este ensaio explora desafios e reflexões sobre atendimento mediado por tecnologia, formação do atendente e papel da supervisão a partir da experiência de uma das unidades da rede, pela lente da Psicologia. Apresentando o modelo do Pode Falar e a utilização da escuta escrita como ferramenta de acolhimento, discute a formação continuada dos atendentes e o papel da supervisão para desenvolver habilidades empáticas, desenvolver autonomia e estimular postura colaborativa. Além das atividades formativas da rede, nas atividades semanais os supervisores desenvolveram trilhas complementares de conhecimento com conteúdos que abordam os complexos temas trazidos pelos usuários, ao mesmo tempo que entrelaçam teoria e prática. O artigo apresenta as questões éticas e dilemas enfrentados na prática cotidiana que revela as vulnerabilidades do público-alvo e, ao fazer reflexão crítica sobre as práticas da rede, oferece uma contribuição significativa tanto para teorias educacionais quanto para a melhoria das práticas, garantindo atendimento de qualidade, fundamentado nas necessidades dos usuários. Também são realizados monitoramento contínuo dos atendimentos e suporte emocional aos atendentes, colaborando para o aprimoramento do papel dos supervisores. A rede é apresentada como um modelo para práticas de saúde mental e requer futuras pesquisas sobre seu impacto no bem-estar dos envolvidos para o desenvolvimento de melhores práticas de acolhimento.

Palavras-chave: ensaio; experiência; formação; supervisão; Rede Pode Falar.

ABSTRACT

¹ Psicóloga, Doutora em Psicologia Clínica (PUC-SP), Coordenadora e Supervisora da Rede Pode Falar no Espírito Santo/Instituto Acalanto, <https://orcid.org/0000-0002-8646-7378>, danielareisesilva@gmail.com

² Psicólogo, Doutor em Psicologia (UFES), Supervisor da Rede Pode Falar no Espírito Santo, Colaborador do Instituto Acalanto. <https://orcid.org/0009-0007-9178-9199>, edu.ceotto@gmail.com

³ Estudante de graduação em Psicologia, Atendente da Rede Pode Falar no Espírito Santo/Instituto Acalanto: <https://orcid.org/0009-0000-6310-6660>, julia.rcoutinho@gmail.com

⁴ Estudante de graduação em Psicologia, Atendente da Rede Pode Falar no Espírito Santo/Instituto Acalanto, <https://orcid.org/0009-0009-1776-959X>, welligton.queiroz@hotmail.com



Rede Pode Falar is a welcoming listening channel for emotional support for adolescents and young people. This essay explores the challenges and reflections on technology-mediated care, caregiver training and the role of supervision, based on the experience of one of the network's units, through the lens of Psychology. Introducing the *Pode Falar* model and the use of written listening as a welcoming tool, it discusses the continuing training of care assistants and the role of supervision in developing empathetic skills and autonomy, as well as encouraging a collaborative attitude. In addition to the network's training activities, the supervisors developed complementary knowledge trails, with content that addresses the complex issues brought up by users, while at the same time interweaving theory and practice. The article presents the ethical issues and dilemmas faced in daily practice that reveal the vulnerabilities of the target public and, by reflecting on the network's practices, offers a significant contribution to both educational theories and the improvement of practices, guaranteeing quality care, based on the needs of users. There is also continuous monitoring of services and emotional support for the attendants, helping to improve the role of supervisors. The network is presented as a model for mental health practices and requires future research into its impact on the well-being of those involved in order to develop support best practices.

Keywords: essay; experience; training; supervision; “Pode Falar” Network.

RESUMEN

Rede Pode Falar es un acogedor canal de escucha de apoyo emocional para adolescentes y jóvenes. Este ensayo explora los retos y reflexiones sobre la atención mediada por la tecnología, la formación de los cuidadores y el papel de la supervisión por la experiencia de una de las unidades de la red, mediante la lente de la Psicología. Introduciendo el modelo *Pode Falar* y el uso de la escucha escrita como herramienta de acogida, se discute la formación continua de los trabajadores de los servicios y el papel de la supervisión en el desarrollo de habilidades empáticas, autonomía y el fomento de una actitud colaborativa. Además de las actividades de formación de la red, supervisores desarrollaron itinerarios de conocimiento complementarios en sus actividades, con contenidos sobre las complejas cuestiones planteadas por los usuarios, mientras que entrelazan teoría y práctica. El artículo presenta cuestiones éticas y dilemas de la práctica cotidiana que revelan las vulnerabilidades del público objetivo y, al reflexionar sobre las prácticas de la red, ofrece una contribución significativa a las teorías educativas y a la mejora de las prácticas, garantizando una atención de calidad basada en las necesidades de los usuarios. Se realiza un seguimiento continuo de los servicios prestados y se ofrece apoyo emocional a los cuidadores, contribuyendo a mejorar el papel de los supervisores. La red se presenta como un modelo para las prácticas de salud mental y requiere futuras investigaciones sobre su impacto en el bienestar de los implicados para desarrollar mejores prácticas de acogida.

Palabras clave: ensayo; experiencia; formación; supervisión; Red “Pode Falar”.

INTRODUÇÃO

A Rede Pode Falar foi criada pelo Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF) e por instituições parceiras e, desde o início de seus trabalhos, no final de 2020, tornou-se um programa inovador, desenvolvido especialmente para adolescentes e jovens entre 13 e 24 anos. Compreendendo as particularidades dessa faixa etária e a importância de um espaço seguro para a expressão de sentimentos, emoções e problemas, a rede utiliza uma abordagem que combina tecnologia e atendimento humano em um canal de acolhimento que oferece escuta sensível e suporte



socioemocional. Esse suporte socioemocional proporciona um espaço seguro para compartilhamento de emoções, experiências e desafios de maneira personalizada, visando a prevenção em saúde mental, a promoção de resiliência e a melhoria nas habilidades de enfrentamento, com foco no bem-estar e no equilíbrio multifatorial.

O Pode Falar usa uma linguagem acessível ao público-alvo, que pode navegar livremente pelo *site* <https://www.podefalar.org.br/> e pesquisar sobre diversos temas relacionados à saúde mental, prevenção e autocuidado, bem como incluir depoimentos de usuários, oferecendo também conteúdos para cuidadores (Pode Falar, 2024). Até 2023, foram contabilizados mais de 237 mil acessos à plataforma, que conta com atendimento em regime de plantão em dias e horários determinados, materiais de apoio, informações gerais e sobre serviços em saúde mental, graças à extensão de parcerias com diversas instituições públicas, privadas e do terceiro setor, de forma a contar com unidades do programa em todo o território nacional.

O Pode Falar, além de oferecer apoio emocional aos usuários, também atua na formação de novos profissionais sensíveis às questões de saúde mental dessa faixa etária (Pode Falar, 2024). As instituições parceiras, que compõem a Rede, possuem professores supervisores e alunos de graduação e/ou pós-graduação, para realizar os atendimentos (atendentes). Ao ingressar no programa, os atendentes passam por uma formação inicial para a apresentação do programa, de conceitos básicos e informações sobre a plataforma e sua utilização. São mantidos em educação continuada em encontros formativos, objetivando, assim, estabelecer a sensibilidade necessária para o atendimento humanizado por meio da tecnologia, assim como manter um modelo padrão para os atendimentos. Adicionalmente, o programa de formação dos atendentes inclui cronograma de estudo e supervisões semanais, com discussão a respeito das situações da prática e dos temas escolhidos pelos supervisores e atendentes, além de esclarecimentos das dúvidas e suporte nas dificuldades durante os atendimentos, o que garante a qualidade do atendimento e a efetividade da escuta.

Considerando as características específicas da Rede Pode Falar em relação ao tipo de acolhimento realizado e a graduação diversificada de atendentes e supervisores (Psicologia, Enfermagem, Serviço Social, Pedagogia, História, entre outros), este artigo apresenta-se como um ensaio, com objetivo de explorar desafios e reflexões sobre a atividade de acolhimento ao público-alvo, sob a perspectiva do atendimento mediado pela tecnologia, a formação do atendente e o papel da supervisão no Pode Falar, em uma das suas unidades, composta por supervisores e atendentes da área de psicologia. A



partir da experiência de atendentes e supervisores que exercem as atribuições do Pode Falar de maneira coordenada, abordaremos teoria e prática relacionadas ao cotidiano da equipe, bem como os desafios e os dilemas éticos, enfrentados ao longo do percurso, como contribuição valiosa tanto para o campo acadêmico quanto para as práticas sociais.

Como nos sugere Adorno (1986), o ensaio possibilita o desenvolvimento de uma crítica reflexiva que, segundo Larrosa (1998), é construída para discutir questões experimentadas em contextos educacionais e sociais, sendo uma boa forma de organizar pensamentos e desenvolver argumentações (Eco, 2014). Dessa forma, dialogicamente, atendentes e supervisores, a partir de sua própria experiência, exploram aspectos subjetivos de suas atribuições e das atividades formativas, considerando a aprendizagem baseada em problemas (*Problem-Based Learning*, PBL), abordagem pedagógica que considera o aluno como protagonista em seu processo de aprendizagem, de maneira a desenvolver autonomia, pensamento crítico e habilidade para resolver problemas, ao mesmo tempo em que promove colaboração e aplicação prática do conhecimento adquirido (Borochovicus; Tassoni, 2021).

Assim, este artigo apresenta a Rede Pode Falar como um canal de escuta acolhedora, com suas principais características, discute a escuta escrita, como principal ferramenta de acolhimento, aborda o papel central da formação dos atendentes e discorre sobre a supervisão, desenvolvida em uma das unidades da rede, sob o viés da psicologia, proporcionando uma experiência prática, embasada em sólida fundamentação teórica e ancorada nas necessidades da população que busca o serviço. Dessa forma, analisa criticamente os desafios e as lacunas da formação no contraponto da prática da escuta acolhedora, propondo trilhas do conhecimento complementares.

AFINAL, COMO SE CONSTITUI A REDE PODE FALAR COMO CANAL DE ESCUTA ACOLHEDORA?

Considerando que um canal de atendimento é uma interface de comunicação entre empresas, organizações, governos e seus usuários (Zeithaml, 2018), a partir de um breve levantamento sobre canais de suporte emocional, identificamos três categorias principais (*helplines*, *hotlines* e *warmlines*), que desempenham um papel importante no suporte à saúde mental e ao bem-estar das pessoas⁵.

⁵ Linhas de ajuda, linhas de crise e linha de suporte. Tradução livre



De acordo com Kessler *et al.* (2005), as *helplines* são linhas de ajuda que oferecem assistência prática em diversas áreas para lidar com problemas específicos, como saúde mental, violências, dependência química, entre outros. Para Glanz, Rimer e Viswanath (2015), esse canal pode ser um serviço telefônico ou digital que oferece informações, orientação ou encaminhamento sobre temas, como saúde, educação ou questões sociais. No Brasil, um bom exemplo é o Disque 100, serviço de utilidade pública, voltado para denúncias de violações de direitos humanos (Brasil, 2019).

As *warmlines*, segundo Pudlinski (2005), são linhas de apoio ou suporte emocional que oferecem espaço seguro e acolhedor para conversas relativas à saúde mental, oferecendo um espaço de escuta e apoio emocional, possibilitando minimizar os sinais de sofrimento psíquico, não sendo destinada ao atendimento de emergências. Davidson *et al.* (2012) destacam o caráter preventivo desse tipo de serviço de suporte, tendo como foco a prevenção antes de uma crise, motivo pelo qual não precisa estar disponível 24h por dia. As *warmlines* são frequentemente geridas por pares, ou seja, pessoas que têm experiências semelhantes e podem oferecer compreensão e empatia (Pudlinski, 2005; Davidson *et al.*, 2012; Mental Health America, 2021).

Para Jobes (2006), as *hotlines* (*linhas de crise*) são linhas telefônicas que oferecem assistência e/ou intervenção imediata em situações de crise, oferecendo ajuda imediata e urgente, com funcionamento 24h por dia, para situações de violências ou crises suicidas (Jobes, 2006). Gould (2021) complementa essa ideia, ao afirmar que este tipo de serviço geralmente é composto por profissionais capacitados em manejo de crises ou psicólogos e, além do suporte emocional imediato, pode realizar encaminhamentos para serviços emergenciais, como polícia, hospitais, entre outros. No Brasil, o serviço mais conhecido é o Centro de Valorização da Vida (CVV).

O Pode Falar se assemelha mais à categoria de suporte emocional, pois seu objetivo principal é acolher e ouvir os jovens em momentos de sofrimento psíquico. Contudo, ao longo do desenvolvimento da rede, foram disponibilizados conteúdos informativos importantes, e, durante os atendimentos, foram observados diversos pedidos de ajuda por usuários em intenso sofrimento psíquico, caracterizando situações críticas, o que torna possível observar características das três categorias apresentadas acima. Isso faz com que o Pode Falar, mesmo adaptando metodologias internacionais para a realidade brasileira, como exemplificado por Hawton *et al.* (2012) e Gonzalez (2018), tenha desenvolvido uma metodologia própria para realizar o acolhimento ao usuário, e siga em constante aprimoramento e transformação. Por seu caráter inovador,



tem como base a “escuta escrita” dos atendentes na interação com os usuários, a partir do investimento na formação dos atendentes e na supervisão permanentes, tema desenvolvido por Ceotto *et al.* (no prelo).

A ESCUTA ESCRITA COMO POSSIBILIDADE DE ACOLHIMENTO E SEUS DESAFIOS

O atendimento na Rede Pode Falar é estruturado em duas etapas. Ao acessar o canal de escuta, o usuário poderá escolher se o atendimento será realizado por meio dos aplicativos *WhatsApp* ou *Telegram*. O primeiro contato com a plataforma digital é feito pelo *chatbot* Ariel, que faz o acolhimento inicial, informando sobre as políticas de privacidade e uso. Essa ferramenta digital foi projetada para interagir de forma empática e acolhedora, com linguagem informal, compatível à do público-alvo, com interação bastante intuitiva, permitindo aos usuários a expressão de suas inquietações de maneira anônima e sem julgamentos. Para fins de registro do perfil dos usuários, nesta etapa, são coletadas algumas informações sobre o perfil do usuário (idade; gênero; raça/cor; pessoa com/sem deficiência; estado de origem), antes de encaminhá-lo para os atendentes, disponíveis por escala pré-estabelecida, de forma aleatória e não identificada.

Inicia-se, assim, o atendimento humano por meio da escuta escrita (Barack *et al.*, 2008; Ceotto *et al.*, no prelo), em que o usuário pode utilizar áudios, imagens ou textos, com a proposta de ser um atendimento único, considerando a característica desse programa, pois, a cada acesso há a proposta de um suporte pontual para o sofrimento emocional apresentado pelo usuário. Caso o usuário realize vários acessos, é possível que não converse com o mesmo atendente, pois não há a proposta de continuidade, ou seja, este não é um canal de atendimento psicológico sequenciado, mas, de suporte psicossocial eventual.

Um ponto central a ser destacado é a forma pela qual os atendentes podem direcionar o atendimento a partir dos temas levantados pelos jovens, porque cada acolhimento no Pode Falar é único, isto é, cada vez que o usuário acessa o sistema, ele pode ser acolhido por pessoas diferentes. A prática da escuta escrita exige uma escuta ativa, mesmo que mediada pela tecnologia, e uma atenção redobrada às necessidades que se manifestam no discurso textual.

Um dos aspectos mais desafiadores e inovadores do Pode Falar é justamente a prática da escuta escrita, que difere das modalidades tradicionais de escuta e acolhimento, encontrados na psicologia, que são realizadas tradicionalmente de forma



verbal e presencial, tornando-se um desafio adicional para atendentes e supervisores. A Rede Pode Falar trabalha com a comunicação digital, exigindo dos atendentes uma habilidade diferenciada de leitura e resposta, tendo como foco a escuta acolhedora em uma postura empática.

Do ponto de vista prático, o atendimento, via escuta escrita, representa uma escuta qualificada que permite que os adolescentes e jovens se expressem em seu próprio tempo, sem a pressão de uma resposta imediata, o que pode ser um diferencial importante para todos aqueles que buscam suporte em saúde mental, ainda que sem a presença de um transtorno mental grave. Ceotto *et al.* (no prelo) apresentam uma importante releitura desta modalidade de atendimento à luz do canal Pode Falar, organizando as contribuições desse tipo de abordagem que, embora seja terapêutica, não é psicoterapia, tendo em vista as seguintes características: a possibilidade de maior intimidade; a oportunidade de reflexão tanto por parte do usuário quanto do atendente, com a possibilidade de auxílio por parte dos supervisores durante os atendimentos; a acessibilidade do programa; a familiaridade desse público com a comunicação digital; a privacidade e o sigilo, garantidos por meio do anonimato; entre outros (Ceotto *et al.*, no prelo).

Conforme Barak *et al.* (2008), a escuta escrita é uma modalidade que permite que o usuário expresse seus sentimentos e pensamentos de forma reflexiva, podendo ser particularmente útil para aqueles que têm dificuldade em se expressar verbalmente, referindo-se à comunicação terapêutica, realizada por meio de textos, seja via *e-mails*, *chats*, aplicativos de mensagens ou plataformas *online* especializadas. Para esses autores, a escuta escrita proporciona um registro permanente das interações, permitindo ao usuário e ao atendente revisitarem as conversas e refletirem a respeito delas (Barak *et al.*, 2008).

Então, o atendimento, por meio dessa plataforma, pode ser realizado por atendentes das mais diversas áreas de conhecimento, não apenas da psicologia, já que a proposta é acolhimento psicossocial por meio da interação com a escrita. Contudo, independente da área de conhecimento tanto do atendente quanto dos supervisores, talvez o maior desafio seja a dificuldade de interpretar nuances emocionais e a ausência de expressões não verbais, como o tom de voz ou expressões faciais, como destacaram Wright e Chung (2001).

Assim, a escuta escrita é a principal atribuição dos atendentes, que precisam desenvolver um espaço para oferecer boas-vindas ao usuário, a fim de que este se sinta



levado a sério ao mesmo tempo em que se sintam livre para falar das questões que o afligem. Além disso, os atendentes devem participar do programa de formação e de educação continuada, que incluem as supervisões, para melhor desenvolvimento das atividades intermediadas pela plataforma digital, como será visto a seguir.

FOMENTANDO O ACOLHIMENTO NOS FUTUROS PROFISSIONAIS: OS ATENDENTES

Os atendentes tem como principal atribuição realizar o atendimento humano do Pode Falar e são selecionados pela instituição parceira. Os aspectos metodológicos da Rede Pode Falar incluem ciclos de formação em que os atendentes participam de capacitações regulares, com temática diversificada, realizados pela coordenação geral do programa, além da participação nas supervisões semanais, perfazendo uma carga horária mínima de 20 horas semanais. Os temas abordados têm por objetivo treinar os atendentes na utilização correta da plataforma, realizar a integração entre os atendentes, permitir o conhecimento do fluxograma de atendimento do canal, do preenchimento do registro dos atendimentos e das vicissitudes do público-alvo e suas vulnerabilidades, de forma a equalizar os atendimentos e as informações sobre a escuta acolhedora.

As formações e seminários a partir de dezembro de 2022, quando esta unidade da Rede Pode Falar iniciou suas atividades, apresentaram sempre temas relacionados à escuta acolhedora, adolescências e juventudes, mídias digitais e seu uso excessivo, saúde mental, abordagem transdisciplinar, violências, papel da família e da escola na vida de adolescentes e jovens, *bullying* e *cyberbullying*, Síndrome de *Fear of Missing Out* (F.O.M.O) entre outros. Os atendentes também são incentivados a participar de cursos de extensão, congressos, workshops e outras atividades de formação.

As múltiplas vulnerabilidades relatadas podem proporcionar um impacto significativo na saúde mental da própria equipe a partir do intenso sofrimento psíquico, observado durante os atendimentos. Quando acontece a mobilização emocional do próprio atendente, há um desafio adicional, requerendo um monitoramento dos atendimentos para melhor adaptação às necessidades do público-alvo e cuidado com toda a equipe. Logo, os supervisores entram em cena, com vistas a desempenhar um papel vital para a consolidação da escuta acolhedora.

O PAPEL DA SUPERVISÃO NO PODE FALAR

A supervisão tem se revelado um dos aspectos de suma importância no contexto desse canal de atendimento e requer dos profissionais envolvidos disponibilidade, flexibilidade, ética, conhecimento e aprimoramento contínuo. O supervisor tem atribuições relacionadas ao acompanhamento dos trabalhos de sua equipe (Pode Falar, 2023), como forma de garantir a qualidade dos atendimentos. De acordo com as diretrizes do programa, para que isso aconteça, deve participar das formações dos atendentes, das reuniões periódicas da equipe de coordenadores e supervisores, bem como colaborar com a realização dos Seminários do Pode Falar e outras atividades afins.

Por meio da supervisão semanal, os atendentes são preparados a lidar com as mais diversas demandas dos jovens que procuram esse canal de suporte emocional. O foco não está apenas no desenvolvimento teórico e técnico, mas também na construção de uma postura empática de acolhimento e atenta às vulnerabilidades dessa população. Dessa maneira, os supervisores são responsáveis por manter a equipe atualizada sobre as tendências e demandas emergentes, como forma de garantir a qualidade dos atendimentos, com atenção à constante mudança experimentada por esse público.

No caso específico da formação em psicologia, desde a graduação, como estudantes de Psicologia, a experiência de supervisão é enfatizada e requerida além de fazer parte da Base Nacional Curricular da formação em psicologia, com relação aos estágios básicos e específicos (Brasil, 2023). Embora de suma importância, nem todo profissional formado mantém-se em supervisão como prática de educação continuada, e poucos se detêm na reflexão sobre o significado da supervisão tanto na formação quanto na prática profissional, o que faremos a seguir.

Na graduação em psicologia a supervisão é essencial e obrigatória, de forma a garantir que os estudantes adquiram as competências necessárias para atuar, de forma ética e eficaz, na profissão (Costa Júnior; Holanda, 1996; Silva Neto; Lima, 2019) e passou a fazer parte do currículo mínimo dos cursos de psicologia, de acordo com o Conselho Nacional de Educação (Brasil, 1962), sendo um território educativo que congrega as experiências dos estudantes, além do fazer e dos saberes dos supervisores (Silva Neto; Oliveira, 2017).

Para Silva Neto e Lima (2019), a supervisão acadêmica em psicologia refere-se ao processo por meio do qual um profissional experiente (supervisor) orienta, apoia e avalia o trabalho de um estudante ou profissional em formação. Esse processo pode ocorrer em diversos contextos, como estágios, práticas clínicas ou psicossociais e pesquisas acadêmicas.



Ainda no que se refere à supervisão, há algumas funções específicas, tais como: fortalecer a formação tanto no nível teórico como prático; possibilitar o desenvolvimento de habilidades práticas; e oferecer uma formação, baseada em evidências, oportunidade em que os atendentes têm de receber *feedback* constante sobre o seu desempenho. Considerando os possíveis desgastes experienciados na prática profissional, a supervisão visa também a oferecer suporte emocional para os alunos em formação, por meio de um espaço seguro de compartilhamento de experiências e desafios; além de possibilitar uma formação ética e com base na responsabilidade profissional e no Código de Ética Profissional (Costa Júnior; Holanda, 1996; Sei; Paiva, 2011; Emílio *et al.* 2012; Silva Neto; Oliveira, 2017).

Considerando a característica da Rede Pode Falar, a supervisão não segue um roteiro fixo, e os encontros são guiados pelas questões trazidas pelos atendentes durante os atendimentos. Essa flexibilidade permite que as supervisões se ajustem às necessidades emergentes dos jovens e dos supervisores, criando um ambiente de aprendizado dinâmico. Além disso, as supervisões oferecem um espaço seguro para a troca de experiências e a reflexão crítica acerca dos atendimentos realizados. De acordo com a literatura, a supervisão é essencial para garantir a qualidade do atendimento, especialmente em contextos de acolhimento (Silva *et al.*, 2021).

A interlocução entre teoria e prática é constante, com a utilização de vinhetas de atendimentos e métodos como PBL para complementar a formação acadêmica (Kodjaoglanian *et al.*, 2003). Um importante destaque deve ser feito ao papel crucial da supervisão no acompanhamento das situações de alta complexidade, fomentando a avaliação de riscos e a vulnerabilidades, de forma a encaminhar as demandas para as políticas públicas pertinentes, incluindo tratamento especializado em saúde mental, adicionando mais uma habilidade para os atendentes: conhecer as políticas públicas e ser capaz de agir de forma intersetorial.

Como meio de exemplificar os fundamentos deste ensaio, foi escolhido um recorte de um dos atendimentos, trabalhados em supervisão, que congrega vários dos temas desafiadores que são trazidos durante os atendimentos do Pode Falar. Mesmo que durante os atendimentos haja a garantia de anonimato, serão destacadas apenas algumas informações e características essenciais para o direcionamento das reflexões acerca da importância da supervisão no processo formativo dos atendentes e que colabora para a compreensão e o adequado manejo dos desafios apresentados em boa parte dos atendimentos realizados, sob a forma da vinheta apresentada a seguir.



Mulher, negra, 18 anos, menciona não estar bem em função de cansaço e exaustão e refere estar em uma data de uma celebração importante para si mesma. No decorrer do atendimento com 64 minutos de duração, por mensagem de texto, a usuária revela ter sofrido violência sexual e, ao revelar para um dos integrantes da família com quem tinha relação afetiva e próxima, recebe como retorno a falta de credibilidade em relação à violência sofrida. Junto, há uma mensagem paradoxal de indução por parte do familiar para que a usuária esqueça o que aconteceu, ao mesmo tempo envia uma benção religiosa em homenagem à celebração. A usuária questiona o verdadeiro propósito desta mensagem paradoxal, demonstrando não ter se sentido importante para seu familiar, revelando comportamento suicida em alguns momentos de seu relato por meio da escuta escrita. Além disso, também menciona que, durante procedimentos relativos a uma possível denúncia, negou tudo em prol da manutenção da “harmonia familiar”. Nesse contexto, coube ao atendente realizar o acolhimento conforme o habitual, sugerindo que procurasse se aproximar de outras pessoas próximas que fizessem parte de sua rede de apoio com quem pudesse conversar, além de encaminhar para cuidados em saúde mental. Contudo, a conversa foi interrompida com o pedido de tentar esquecer o que se passou com ela.

Essa vinheta representa muitas das situações desafiadoras, enfrentadas pelos atendentes no processo de acolhimento (Ceotto *et al.*, no prelo), envolvendo múltiplas violências que podem levar os usuários à desesperança, sendo frequentes relatos de autolesão e comportamento suicida, tornando imprescindível o monitoramento dos casos até mesmo durante os atendimentos. Na referida equipe, os supervisores ficam de prontidão durante os horários de plantão dos atendentes, para que possam dar suporte, se necessário, e, segundo Ceotto *et al.* (no prelo), fomentar constantes reflexões sobre possibilidades e limites desse tipo de atendimento.

Para além de questões legais e éticas, é o tipo de atendimento que requer preparação prévia e que costuma mobilizar os atendentes, por despertar intensos sentimentos relacionados à impotência diante da reprodução social do silenciamento das violências vivenciadas, ou ainda, às ressonâncias de situações pregressas vivenciadas na vida pessoal do atendente, o que ressalta ainda mais a importância do processo de formação/supervisão. São atendimentos assim que fazem com que o Pode Falar se assemelhe às linhas de crise em alguns momentos. Esses são aspectos de destaque para os supervisores que precisam também fornecer um espaço seguro, para que os atendentes compartilhem suas experiências, validando preocupações, angústias,



emoções e sentimentos, incentivando caminhos do autocuidado e de manejo do próprio estresse por meio da autorregulação.

Essa vinheta destaca a relevância de integrar teoria com prática, a partir de um fato ocorrido, pois isso colabora com a solidificação do conhecimento e a sua aplicabilidade de forma eficaz. Assim sendo, ao aplicar uma visão mais integrada do relato da usuária, é possível identificar todos os conteúdos que podem ser explorados em novos atendimentos. Ao identificar os temas presentes, é possível estabelecer conhecimentos adicionais necessários para serem explorados pelos atendentes. Nesse caso específico, é importante observar que o atendente direciona o atendimento para uma visão mais integral do ser humano que está em busca de ajuda do que para um sintoma em si (cansaço, exaustão, comportamento suicida). Ainda, requer habilidades para gerenciamento de crise, uma vez que o manejo é direcionado para o cuidado de um atendimento, livre de julgamentos ou preconceitos em relação aos compartilhamentos dos usuários.

REFLEXÃO CRÍTICA, QUALIDADE NO ATENDIMENTO E GESTÃO DE CRISES

Na vinheta apresentada, embora em um primeiro momento tenha sido identificado um tema complexo que é a violência sexual, com o decorrer da supervisão, outros temas adjacentes foram explorados, tais como a relação direta com o familiar mencionado no atendimento, a necessidade de manter uma “harmonia familiar” para manter as aparências impedindo a denúncia, ou ainda, a validação dos sentimentos gerados. Situações de vulnerabilidade que podem ser uma influência direta nas reações manifestas no início do atendimento: exaustão, cansaço, indicativos de estresse e tristeza, sentimentos relacionados a menos valia, culminando com o comportamento suicida. Desta forma, considerando que o modelo de atendimento não permite que sejam todos estes temas abordados em uma única tratativa, o objetivo da supervisão, com referência à construção de um pensamento crítico em situações como esta, está na construção de uma análise de cada um destes pontos, na melhor forma de orientar os usuários em futuras abordagens, para cada um destes temas, identificados na história deste atendimento, possam inserir, no conteúdo específico de técnicas de autorregulação, o manejo do estresse e a psicoeducação. Ainda, como complemento, é importante, além do conforto do acolhimento, a orientação de onde buscar ajuda, como



citado anteriormente, e o cuidar dos aspectos da prevenção, referentes a comportamentos futuros, uma vez que a literatura indica os prejuízos, advindos de uma relação violenta, em termos de futuro (Adorno, 1998; Florentino, 2015).

A violência doméstica contra a criança e o adolescente é uma forma de relação social diretamente relacionada à forma como os homens produzem e reproduzem suas condições sociais de existência. A violência, nesse sentido, pode ser vista como um problema universal que atinge milhares de vítimas de forma silenciosa e dissimulada. Tratar esse fenômeno é de extrema relevância, uma vez que afeta ambos os sexos e não costuma obedecer a nenhuma regra, como nível social, econômico, religioso ou cultural, trazendo consequências para a saúde integral da vítima, pois trata-se de uma violação dos direitos humanos, não escolhendo cor, raça, credo, etnia, sexo ou idade (Cunha; Silva; Giovanetti, 2008).

Segundo Prado (2004), ao passar por uma experiência de violação de seu próprio corpo, a criança/adolescente reage de forma somática, independentemente de sua idade, já que sensações novas foram despertadas e não puderam ser integradas. É sabido que compreender e avaliar a extensão das consequências da violência sexual infanto-juvenil não é um trabalho fácil, porque há uma enorme carência de estudos longitudinais que se proponham a acompanhar as vítimas por um longo prazo (Florentino, 2015). Também, esse tipo de violência deixa marcas no corpo, na saúde física e mental (Van Der Kolk, 2020).

É imprescindível, então, destacar que a violência sexual interfere nas áreas psicossociais da vítima, podendo desencadear psicopatologias severas (Romaro; Capitão, 2007) e se manifestar de várias maneiras, em qualquer idade da vida, indicando a relevância e o cuidado em abordar esse tipo de situação nos acolhimentos realizados no canal Pode Falar, bem como na prática, como profissionais de psicologia.

A PRÁTICA EM PSICOLOGIA E SEUS DESAFIOS ÉTICOS

Um dos pontos cruciais na formação em psicologia diz respeito às questões éticas e legais durante a prática, considerando a natureza do trabalho a ser realizado, tornando a supervisão um espaço essencial para discutir os dilemas éticos e morais que surgem nos acolhimentos da Rede Pode Falar, como, por exemplo, confidencialidade e limites da prática.

Os códigos de ética nas profissões de saúde buscam apresentar uma concepção de homem e sociedade que determina a relação entre os indivíduos, suas



responsabilidades e o compromisso com a promoção da cidadania, tais como constantes na Declaração Universal dos Direitos Humanos (ONU, 1948). Assim, de acordo com o Código de Ética Profissional do Psicólogo (CFP, 2005), em seus princípios fundamentais, destacamos os itens I, II e III, quais sejam:

I. O psicólogo baseará o seu trabalho no respeito e na promoção da liberdade, da dignidade, da igualdade e da integridade do ser humano, apoiado nos valores que embasam a Declaração Universal dos Direitos Humanos.

II. O psicólogo trabalhará visando promover a saúde e a qualidade de vida das pessoas e das coletividades e contribuirá para a eliminação de quaisquer formas de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão.

III. O psicólogo atuará com responsabilidade social, analisando crítica e historicamente a realidade política, econômica, social e cultural. (CFP, 2005. p. 7).

A vinheta, apresentada neste ensaio, possui elementos importantes no aspecto ético e legal, uma vez que temos os seguintes aspectos: violências (vítima de violência, vítima de negligência, falta de suporte familiar) e comportamento suicida; temáticas que, por si só, já são delicadas o suficiente para um profissional experiente, tornando a complexidade no manejo ainda maior quando se tratam de estudantes de psicologia. Mesmo considerando a característica da Rede Pode Falar, que é a de acolhimento, a supervisão precisa ir um pouco além do acolhimento, pois este é um espaço de formação. As etapas do atendimento foram baseadas nos eixos de acolhimento, orientação, denúncia e encaminhamento para os aparelhos municipais e ou estaduais disponíveis.

A escuta acolhedora do Pode Falar, conforme já mencionado, tem como propósito acolher o sofrimento sem julgamento, possibilitando, assim, que o usuário se sinta confortável ao relatar o seu sofrimento. Da mesma forma, existe a orientação formal sobre direitos e deveres, com base em documentos, como Estatuto da Criança e do Adolescente (Brasil, 1990) e Lei Maria da Penha (Brasil, 2006) que são apresentados e discutidos durante a formação e nos momentos de supervisão, como será visto mais adiante.

Em relação aos encaminhamentos, durante a formação específica da Rede Pode Falar, os atendentes são orientados a sempre fortalecerem o papel dos serviços de atenção psicossocial e de proteção das políticas públicas brasileiras, realizando orientações e encaminhamentos para Unidades Básicas de Saúde, como entrada para os serviços especializados, Centro de Referência em Assistência Social (CRAS), e, quando há necessidade de atendimentos emergenciais, buscar unidades de pronto atendimento



ou Centro de Atenção Psicossocial (CAPS), e serviços de proteção, como Conselho Tutelar, Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS). Também é ofertada uma lista de serviços em saúde mental em que o usuário pode acessar e buscar ajuda mais especializada, de forma presencial ou virtual.

As situações que envolvem violência e a obrigatoriedade de denúncia, no entanto, merecem uma maior atenção. Em documento recente, publicado pelo Conselho Federal de Psicologia (CFP, 2024), ao abordar o atendimento às mulheres em situação de violência, destaca-se que o preenchimento da ficha de notificação em casos de violência que é “obrigatório para profissionais que atuam na Saúde, e que não trata apenas de uma Referência Técnica para Atuação de Psicólogas(os) no Atendimento às Mulheres em Situação de Violência” (CFP, 2024 p. 97), de acordo com o que preconiza o Ministério da Saúde (Brasil, 2007) e legislações posteriores.

Contudo, devido ao caráter sigiloso que protege a identidade de todos os usuários do Pode Falar, esta não é uma prática possível, visto que requer dados específicos de identificação. Ao mesmo tempo, o contato com essa temática é de grande valia para a aprendizagem dos atendentes, de forma a romper a reprodução social desse tipo de violência, por meio do incentivo às denúncias e à busca dos mecanismos de proteção. Um dos entraves para denúncias deste tipo se relaciona diretamente a um processo histórico, em que muitas mulheres crescem e convivem em ambientes nos quais as agressões e violências são rotineiras, principalmente para punição ou até mesmo algum tipo de correção de comportamentos indesejados (pelos homens), e isto faz com que as agressões não sejam denunciadas (Teles; Melo, 2003; Moreira, Boris; Venâncio, 2011; CFP, 2024).

Por meio das supervisões, tem sido possível identificar lacunas no conhecimento que possam aprimorar o atendimento, as habilidades, a segurança e a capacidade de resolver problemas dos atendentes. A partir dessas discussões, surgem diretrizes para o aprimoramento dos atendimentos e da própria formação dos profissionais, envolvidos no projeto, com o surgimento de trilhas adicionais de conhecimento, como abordaremos na próxima seção.

PARTICULARIDADES DA EQUIPE: TRILHAS DE CONHECIMENTO E IDENTIDADE PROFISSIONAL



A equipe é composta por dois supervisores, com larga experiência no acompanhamento de estagiários e profissionais, que exercem atividades, como docentes e psicólogos clínicos, e conduzem diversos trabalhos voluntários de intervenção em situações críticas, que envolvem emergências e desastres, crise suicida, vulnerabilidades, trauma e luto. Este grupo esteve à frente da implantação de uma linha telefônica, com escuta qualificada, acolhimento e aconselhamento, ou seja, de um projeto pioneiro em território nacional durante a pandemia. Nesses trabalhos, foram desenvolvidos diferentes orientações, de acordo com o projeto em curso, além diversas capacitações, com vistas a preparar os colaboradores para a atuação em equipe.

A partir da interação entre atendentes e supervisores, foram desenvolvidas trilhas de conhecimento, de forma a complementarem a formação geral, oferecida pelo próprio Pode Falar. Tendo como base a vinheta anteriormente apresentada, desenvolvemos uma trilha que envolve o conhecimento de legislação, relacionada a políticas públicas, voltadas para situações de vulnerabilidade, assim como legislação específica do profissional de psicologia, ambas de extrema importância para o conhecimento de mecanismos de proteção e vigilância em saúde.

Por ser o público-alvo adolescentes e jovens, o ponto de partida foi a discussão do Estatuto da Criança e do Adolescente (Brasil, 1990), como forma de proteção contra violências e exploração, promoção do acesso à educação, saúde e convivência familiar; e garantia de prioridade nas políticas públicas. Além disso, está encadeado o estudo da Convenção sobre os Direitos da Criança que estabelece padrões universais de proteção às crianças (ONU, 1989) da Lei n.º 8.242/1991 que cria o Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente (Conanda) (Brasil, 1991), e a Lei n.º 13.431/2017 que estabelece o Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente vítima ou testemunha de violência e que regulamenta o depoimento especial (Brasil, 2017).

Como mencionado anteriormente, as situações que envolvem violências e violações dos direitos costumam mobilizar a equipe, motivo pelo qual é fundamental também incluir, no roteiro e estudos, a legislação nacional relativa às violências; notificação compulsória doméstica, sexual e/ou outras violências interpessoais; princípios e diretrizes para enfrentamento à violência contra as mulheres; e atenção integral à saúde da mulher (Brasil, 2003; 2006; 2007; 2011; 2019). Adicionalmente, incorporamos, nesta trilha de conhecimento, os documentos, produzidos pelo Conselho Federal de Psicologia (CFP, 2016; 2020; 2024) sobre orientação profissional em casos



de violência contra mulher e a quebra do sigilo profissional, e também as respectivas referências técnicas, além da atuação da categoria frente as violências de gênero.

Em função de alguns dos atendimentos estarem relacionados a situações críticas, e a plataforma atuar como um espaço seguro de expressão, uma outra trilha de conhecimento foi estabelecida no roteiro adicional da formação desta equipe que é sobre os primeiros cuidados psicológicos (IASC, 2007; OMS, 2015). Ainda que este seja o nome que aparece na maior parte das publicações, essas ações não são exclusivas dos profissionais de psicologia, podendo ser exercido por profissionais de qualquer área, inclusive profissionais de segurança pública, motivo pelo qual escolhemos chamar esse tema de primeiros cuidados emocionais (PCE) (Silva, 2023). Os PCEs podem ser úteis para as atividades de acolhimento de pessoas que vivenciaram situações estressantes, oferecendo apoio humano, prático e não invasivo, de maneira a respeitar a diversidade, a dignidade, a cultura e a autonomia das pessoas afetadas (IASC, 2007; OMS, 2015). Somando-se à escuta ativa, os PCEs oferecem assistência imediata às necessidades básicas, incluindo a proteção contra danos adicionais e conexão com suportes sociais, sendo este um dos maiores desafios nos atendimentos do Pode Falar, como mencionado anteriormente.

Com recorrência, os temas relacionados à saúde mental vêm à tona durante os atendimentos e, nessa trilha, abordamos algumas referências chave. A primeira, sobre diretrizes clínicas em saúde mental (Espírito Santo, 2018), com importante compilação sobre saúde mental e sua inserção nas políticas públicas, com organização dos encaminhamentos de acordo com a gravidade do caso. A segunda, sobre saúde mental e psiquiatria, incluindo tratamentos possíveis e manejo de situações críticas (Meleiro, 2024). Nesse percurso, são abordados ainda o tema da autolesão e do comportamento suicida, com destaque à avaliação, manejo, encaminhamento e acompanhamento, incluindo os temas da prevenção e da posvenção do suicídio, bem como os de trauma e luto, incluindo reação aguda ao estresse, transtornos de estresse pós-traumático (TEPT) e outros transtornos psiquiátricos (Botega, 2015, Casellatto, 2015; Franco, 2021; Meleiro, 2024; Mucci, 2025; Silva, 2009, 2019, 2022, 2023).

Algumas outras possibilidades de trilhas a serem trabalhadas, em um futuro próximo, envolvem paradigma sistêmico, famílias e seu funcionamento, autorregulação, resiliência e estratégias de enfrentamento, e diferentes abordagens psicoterápicas. Assim, tendo como base uma única situação, a supervisão em Psicologia no Pode Falar, pode preencher diversas lacunas na formação acadêmica, envolvendo muito mais do que



uma situação que finaliza a cada atendimento. É uma forma de preparação para diversos outros casos que surgirão nos próximos atendimentos e durante a futura jornada profissional do estudante de graduação em psicologia, que precisa desenvolver um papel ativo em sua atuação.

Considerando o desenvolvimento profissional e pessoal do estudante de graduação, é importante enfatizar a questão da identidade profissional. A psicologia possui uma formação teórica ampla em que é apresentada, durante a formação, uma gama de possibilidades de intervenção e de teorias. O Pode Falar, por suas características, tem tido uma função de quebrar este paradigma, uma vez que, com a sua diversidade de situações atendidas, impossibilita o direcionamento para a ação dentro de um único arcabouço teórico, tal como observado nas práticas clínicas habituais, nos estágios específicos, no final da graduação.

A questão da identidade profissional parece carecer de uma reavaliação neste contexto, uma vez que aqui só existe a possibilidade de uma intervenção pontual. Traz à reflexão os valores, as crenças e o estilo de prática de cada um dos atendentes da área de Psicologia. Outro ponto importante é o fato de, no âmbito da supervisão, diferentes modelos teóricos comparecerem para buscar não uma explicação para o fenômeno em si, mas, sim, diferentes possibilidades de abordagem dentro do mesmo fenômeno, tornando o paradigma sistêmico um importante marco conceitual (Vasconcellos, 2002).

Dessa forma, a preparação para o mercado de trabalho constrói uma práxis diferenciada, articulando não só as possibilidades teóricas com a legislação vigente e com as políticas públicas, mas também a ampliação das possibilidades de intervenção, de forma a colaborar para que os futuros psicólogos tenham a capacidade de desenvolver habilidades práticas e éticas, preparando-se para enfrentar os desafios do mercado de trabalho e ampliando suas confianças e competências no exercício profissional.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Surgida de um projeto do Unicef e de seus parceiros para mitigar os efeitos do intenso isolamento na saúde socioemocional de adolescentes e jovens durante a pandemia de COVID-19, a Rede Pode Falar representa um avanço significativo na forma como a escuta acolhedora é oferecida a esse público. Tendo como base uma plataforma digital que combina tecnologia e atendimento humano em abordagem transdisciplinar, esse projeto tornou-se um potente canal de suporte de atenção



psicossocial, por meio de uma linguagem acessível, em constante aprimoramento e transformação.

Na etapa da ampliação dos atendimentos do Pode Falar, com a chegada de novas instituições parceiras de cada unidade federativa, a diversidade cultural se fez presente, bem como a transdisciplinaridade, porém a formação continuada e a disponibilização das diretrizes do programa garantem o cumprimento de seus propósitos de acolhimento a um público que, por si só, já apresenta inúmeras vulnerabilidades. Têm destaque os desafios dos atendimentos que se relacionam a comportamentos de risco que envolvem situações de violência e comportamento suicida, e o impacto emocional, experimentado pelos atendentes.

Neste artigo, apresentamos a experiência de uma das unidades, formada por uma equipe ligada à área da psicologia, com suas reflexões desenvolvidas nesse percurso, que exemplificaram como o Pode Falar tornou-se um exemplo ímpar para a formação de profissionais de cuidado humano. Por meio dessa formação continuada dos atendentes, acompanhada com proximidade pelos supervisores, esses não apenas desenvolvem habilidades técnicas e teóricas, como ainda se tornam mais sensíveis e empáticos para as necessidades específicas dos jovens usuários que procuram o serviço, ao mesmo tempo que desenvolvem o autocuidado.

Ao longo desse trabalho, foi enfatizada a importância de uma supervisão permanente, consistente, disponível e flexível, cujo papel não é somente garantir a qualidade do atendimento, mas também promover um ambiente de aprendizado contínuo e de apoio mútuo entre os atendentes. Assim, a Rede Pode Falar se posiciona como um modelo importante para a escuta e o acolhimento de jovens em situações de vulnerabilidade, e, ao mesmo tempo, influencia diretamente a formação de uma consciência crítica a respeito de políticas públicas de saúde mental, voltadas para esse público-alvo.

Ao integrar teoria, prática e questões éticas, por meio da reflexão crítica, foi possível perceber como a supervisão pode transformar tanto a qualidade do atendimento, proporcionando adaptação às demandas dos adolescentes e jovens, quanto colaborar para a própria formação dos atendentes. Pelo monitoramento contínuo dos atendimentos e da reorganização dos conteúdos formativos de acordo com a demanda, os supervisores também proporcionam suporte emocional à equipe, de forma recursiva, colaborando para o desenvolvimento do próprio papel de supervisores.



Sem a pretensão de esgotar esse tema, esperamos que este ensaio possa trazer reflexões e contribuições para a formação de equipes de outras áreas de conhecimento na própria Rede Pode Falar ou de outros programas de cuidado, sendo estes mediados por tecnologia ou não. Além disso, esperamos que os temas, aqui abordados, possam ser melhor explorados em pesquisas que avaliem a eficácia da formação continuada, da supervisão e do próprio programa, incluindo a experiência dos atendentes, dos supervisores e dos usuários, para conhecer os possíveis impactos no bem-estar de todos os envolvidos, visando ao desenvolvimento de melhores práticas de acolhimento.

REFERÊNCIAS

ADORNO, S. **Os aprendizes do poder: o bacharelismo liberal na política brasileira.** Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1998.

BARAK, Azi *et al.* A comprehensive review and a meta-analysis of the effectiveness of internet-based psychotherapeutic interventions. **Journal of Technology in Human Services**, v. 26, n. 2-4, p. 109-160, 2008. DOI: <https://doi.org/10.1080/15228830802094429>.

BOROCHOVICIUS, E; TASSONI, E. C. M. Aprendizagem baseada em problemas: uma experiência no ensino fundamental. **Educação em Revista**, v. 37, n. 1, 2021. DOI: <https://doi.org/10.1590/0102-469820706>.

BOTEGA, N. J. **Crise suicida: avaliação e manejo.** Porto Alegre: Artmed, 2015.

BRASIL. Conselho Nacional de Educação. **Parecer n.º 403, de 19 de dezembro de 1962. Currículo Mínimo dos Cursos de Psicologia. D.O.U.**, de 20 de dezembro de 1962.

BRASIL. **Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA).** Brasília: Presidência da República, 1990. Disponível em <https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/crianca-e-adolescente/publicacoes/o-estatuto-da-crianca-e-do-adolescente>. Acesso em: 4 maio 2024.

BRASIL. Lei nº 10.778 de 24 de novembro de 2003. Estabelece a notificação compulsória, no território nacional, do caso de violência contra a mulher que for atendida em serviços de saúde públicos ou privados. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 2003c. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/2003/L10.778.htm. Acesso em: 4 maio 2024.

BRASIL. Lei nº 11.340/2006. Dispõe sobre a Lei Maria da Penha e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 2006. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111340.htm. Acesso em: 4 maio 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº 1876, de 14 de agosto de 2006.** Institui Diretrizes Nacionais para Prevenção do Suicídio, a serem implantadas em todas as



unidades federadas, respeitadas as competências das três esferas de gestão. Disponível em: Biblioteca Virtual em Saúde. Acesso em: 17 nov. 2024.

BRASIL, Ministério da Saúde, Secretaria de Vigilância em Saúde, Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde (BR). **Doenças e Agravos de Notificação-2007 em diante (SINAN)**. 2007. Disponível em: <https://datasus.saude.gov.br/aceso-a-informacao/doencas-e-agravos-de-notificacao-de-2007-em-diante-sinan/>. Acesso em: 4 maio 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Linha de cuidado para a atenção integral à saúde de crianças, adolescentes e suas famílias em situação de violência**: orientações para gestores e profissionais de saúde. Brasília: Ministério da Saúde, 2010.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Ações Programáticas Estratégicas. **Política Nacional de Atenção Integral à Saúde da Mulher**: Princípios e Diretrizes/MS. Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Ações Programáticas Estratégicas. Brasília: Editora do Ministério da Saúde. 2011. 82 p. (Série C: Projetos, Programas e Relatórios). Disponível em: https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/politicas-para-mulheres/arquivo/central-de-conteudos/publicacoes/publicacoes/2015/pnaism_pnpm-versaoweb.pdf. Acesso em: 4 maio 2024.

BRASIL. **Protocolo Nacional Conjunto para Proteção Integral de crianças e adolescentes, pessoas idosas e pessoas com deficiência em situação de riscos e desastres**. Presidência da República, Secretaria de Direitos Humanos. Portaria Interministerial n. 02, de 06/12/2012 Brasília, 2012. Disponível em <http://www.jusbrasil.com.br/diarios/58845141/dou-secao-1-09-09-2013-pg-18>. Acesso em: 12 nov. 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº 1271, de 06 de junho de 2014**. Define a lista nacional de notificação compulsória de doenças, agravos e eventos de saúde pública nos serviços de saúde públicos e privados em todo o território nacional. Disponível em: Biblioteca Virtual em Saúde. Acesso em: 17 nov. 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Instrutivo VIVA**: notificação de violência interpessoal e autoprovocada. Brasília/DF, 2016. Disponível em: Ministério da Saúde. Acesso em: 17 nov. 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. Departamento de Vigilância de Doenças e Agravos não Transmissíveis e Promoção da Saúde. **Notificação de violências interpessoais autoprovocadas** [recurso eletrônico]. Brasília: Ministério da Saúde, 2017. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/publicacoes/>. Acesso em: 4 maio 2024.

BRASIL. Lei nº 13.931 de 10 de dezembro de 2019. Altera a Lei nº 10.778, de 24 de novembro de 2003, para dispor sobre a notificação compulsória dos casos de suspeita de violência contra a mulher. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 2019. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/lei/L13931.htm. Acesso em: 4 maio 2024.



BRASIL. Ministério da Educação; Conselho Nacional de Educação Câmara de Educação Superior. **Resolução CNE/CES n.º 1**, de 11 de outubro de 2023, Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para os cursos de graduação em Psicologia. Brasília-DF. Disponível em:

http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=252621-rces001-23&category_slug=outubro-2023-pdf&Itemid=30192. Acesso em: 12 out. 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde e Ambiente. **Boletim Epidemiológico**, v. 55, 6 fev. 2024. Panorama dos suicídios e lesões autoprovocadas no Brasil de 2010 a 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. OPAS. **Prevenção do Suicídio**: manual dirigido a profissionais das equipes de saúde mental. Disponível em: Ministério da Saúde. Acesso em: 17 nov. 2024.

CASELLATTO, G. (Org.) **O resgate da empatia**: suporte psicológico ao luto não reconhecido. São Paulo: Summus Editorial, 2015.

CEOTTO, Eduardo Coelho *et al.* O papel da “escuta escrita” no acolhimento ao sofrimento psíquico. No prelo.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (CFP). **Código de ética profissional do Psicólogo**. Brasília: CFP, 2005. Disponível em https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2022/06/WEB_29535_Codigo_de_etica_da_profissao_14.04-1.pdf. Acesso em: 4 maio 2024.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (CFP). **Nota técnica de orientação profissional em casos de violência contra a mulher**: casos para a quebra do sigilo profissional. Brasília, DF: CFP, 2016. Disponível em: <https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2016/11/Nota-tecnica-de-orientacao-profissional-para-casos-de-violencia-contra-a-mulher3.pdf>. Acesso em: 29 jun. 2024.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (CFP). **Referências Técnicas para Atuação de Psicólogos(os) no Atendimento às Mulheres em Situação de Violência**. 2 ed. Brasília, DF: CFP, 2024. Disponível em: https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2024/11/RT_Mulheres_web.pdf. Acesso em: 10 out. 2024.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (CFP). **Resolução n.º 08, de 07 de julho de 2020**. Estabelece normas de exercício profissional da Psicologia em relação às violências de gênero. Brasília, DF: CFP, 2020. Disponível em: <https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2020/07/Resolu%C3%A7%C3%A3o-CFP-n%C2%BA-082020.pdf>. Acesso em: 4 maio 2024.

COSTA JÚNIOR, A., L; HOLANDA, A. F. Estágio em Psicologia: discussão de exigências e critérios para o exercício de supervisor de estágio. **Psicologia: Ciência e Profissão**, Brasília, v. 16, n. 2, p. 4-9, 1996. Disponível em <https://www.scielo.br/j/pcp/a/QxyTmphykzLWY9dTt7n7ZsN/> Acesso em: 14 nov. 2024.



CUNHA, E. P.; SILVA, E. M.; GIOVANETTI, A. C. **Enfrentamento à violência sexual infanto-juvenil: expansão do PAIR em Minas Gerais.** Belo Horizonte: UFMG, 2008.

DAVIDSON, Larry *et al.* Peer support among persons with severe mental illness: a review of evidence and experience. **World Psychiatry**, v. 11, n. 2, p. 123-8. DOI: 10.1016/j.wpsyc.2012.05.009.2012.

ECO, U. **How to write a thesis.** Cambridge, MA: MIT Press.

EMÍLIO, Solange Aparecida *et al.* Reflexões sobre a experiência de um grupo de estágio em psicologia escolar. In: MOLINA, R.; ANGELUCCI, C. B. (Org.). **Interfaces entre psicologia e educação.** Desafios para a formação do psicólogo. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2012.

ESPÍRITO SANTO. Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo (SESA). **Diretrizes clínicas em saúde mental.** Vitória: SESA, 2018.

FRANCO, M. H. P. **O luto no século 21: uma compreensão abrangente do fenômeno.** São Paulo: Summus, 2021.

FLORENTINO, B. R. B. As possíveis consequências do abuso sexual praticado contra crianças e adolescentes. **Fractal: Revista de Psicologia**, v. 27, n. 2, p. 139-144, maio-ago. 2015. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1984-0292/805>.

GLANZ, K.; RIMER, B. K.; VISWANATH, K. (Eds.). **Health behavior: theory, research, and practice.** Hoboken (Nova Jersey): Jossey-Bass, 2015.

GONZALEZ, A. The role of peer support in mental health services. **International Journal of Mental Health Systems**, v. 12, n. 1, p. 1-10, 2018. DOI: 10.2196/15572.

GOULD, Madelyn S. *et al.* National Suicide Prevention Lifeline crisis chat interventions: evaluation of chatters' perceptions of effectiveness. **Suicide Life Threat Behav**, v. 51, n. 6, p. 1126-1137, 2021. DOI: 10.1111/sltb.12795.

HAWTON, Keith *et al.* The effectiveness of crisis intervention services for suicidal patients: a systematic review. **Crisis**, v. 33, n. 4, p. 201-212, 2012. DOI: 10.1027/0227-5910/a000143.

INTER-AGENCY STANDING COMMITTEE (IASC). **Diretrizes sobre saúde mental e apoio psicossocial em situações de emergência.** Genebra: IASC, 2007.

JOBES, D. A. **Managing suicidal risk: a collaborative approach.** [s.l.] Guilford Press, 2006.

KESSLER, R. C. *et al.* The epidemiology of major depressive disorder: results from the National Comorbidity Survey Replication (NCS-R): results from the national comorbidity survey replication (NCS-R). **JAMA: The Journal of the American Medical Association**, v. 289, n. 23, p. 3095-3105, 2003. DOI: 10.1001/jama.289.23.3095.



KODJAOGLANIAN, V. L.. *et al.* Inovando métodos de ensino-aprendizagem na formação do psicólogo. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 23, n. 1, 2003. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1414-98932003000100002>.

LARROSA, J. Notas sobre a experiência e o saber da experiência. **Revista Brasileira de Educação**, v. 19, p. 20-28, 1998. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbedu/a/Ycc5QDzZKcYVspCNspZVDxC/?format=pdf>. Acesso em: 2 set. 2024.

MELEIRO, A. (Coord.). **Psiquiatria: estudos fundamentais**. 2ª.ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2024.

MENTAL HEALTH AMERICA. **Warm lines: a resource for mental health support**. 2021, Disponível em <<https://www.mhanational.org/>>. Acesso em: 15 nov. 2024.

MESQUITA, A. C; CARVALHO, E. C. A escuta terapêutica como estratégia de intervenção em saúde: uma revisão integrativa. **Rev Esc Enferm USP** 2014; v. 48, n. 6), p. 1127-36. DOI: 10.1590/S0080-623420140000700022

MINOIS, G. **A história do suicídio: a sociedade ocidental diante da morte voluntária**. São Paulo: Editora Unesp, 2018.

MUCCI, S. (Org.) **Acolhimento ao luto: guia prático para profissionais da saúde**. Rio de Janeiro, Atheneu, 2025.

MOREIRA, V.; BORIS, G. D. J.; VENÂNCIO, N. O estigma da violência sofrida por mulheres na relação com seus parceiros íntimos. **Psicologia & Sociedade**, v. 23, n. 2, p. 398-406, 2011. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0102-71822011000200021>

NATIONAL SUICIDE PREVENTION LIFELINE. **Crisis Center Directory**, 2021. Disponível em: <<https://988lifeline.org/>>. Acesso em: 2 set. 2024.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Declaração universal dos direitos humanos** [Internet]. Paris: ONU; 1948 [acesso 10 dez 2022]. Disponível: <https://bit.ly/3XreTfW>. Acesso em: 20 set. 2024.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Prevenção do suicídio: um manual para profissionais da saúde em atenção primária**. Genebra: OMS, 2000.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE. **Primeiros cuidados psicológicos: guia para trabalhadores de campo**. Genebra: OMS, 2015.

PODE FALAR. **Sobre nós**. Disponível em:<<https://www.podefalar.org.br/SobreNos/>> Acesso em: 25 set. 2024.

PRADO, M. C. C. A. (Org.). **O mosaico da violência**. São Paulo: Vetor, 2004.

PUDLINSKI, C. The mitigation of advice: interactional dilemmas of peers on a telephone support service. *In*: BAKER, C.; EMMISON, M.; FIRTH, A. (Eds). **Calling for help, language and social interaction in telephone helplines** (Pragmatics & Beyond New series 143). Amsterdam: John Benjamins Pub, 2005.



ROMARO, R. A.; CAPITÃO, C. G. **As faces da violência: aproximações, pesquisas, reflexões.** São Paulo: Vetor, 2007.

SAMARITANS. **Samaritans' helpline:** a resource for mental health support. 2020. Disponível em <https://www.samaritans.org/>. Acesso em: 4 out. 2024.

SEI, M. B.; PAIVA, M. L. S. C. Grupo de supervisão em Psicologia e a função de holding do supervisor. **Psicologia Ensino & Form.**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 9-20, 2011. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2177-20612011000100002&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 14 nov. 2024.

SILVA, D. R. **E a vida continua... o processo de luto dos pais após o suicídio de um filho.** 2009. 239f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Clínica) – Programa de Pós-Graduação em Psicologia Clínica, Pontifícia Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.

SILVA, D. R. **EMDR como possibilidade de psicoterapia para o luto:** um estudo de caso instrumental coletivo [Tese]. Doutorado em Psicologia Clínica. PUC-SP. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica, 2019.

SILVA, D. R. EMDR e resolução do trauma no comportamento suicida. In: CORRÊA, H. (Org.) **Tratado de suicidologia.** Belo Horizonte: Editora Ampla; 2022, p. 443-459.

SILVA, D. R. Manejo básico do comportamento suicida e abordagens contemporâneas de tratamento em saúde mental. In: SCAVACINI, K.; PERINA, E. (Orgs). **Prevenção do suicídio nas forças de segurança.** São Paulo: Instituto de Prevenção e de Posvenção do Suicídio, 2023, pp.327-352.

SILVA NETO, W. M. F.; OLIVEIRA, W. A.; GUZZO, R. S. L. Discutindo a formação em psicologia: a atividade de supervisão e suas diversidades. **Psicologia Esc. Educ.**, v. 21, n. 3, p. 573-82, 2017. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pee/v21n3/2175-3539-pee-21-03-573.pdf>. Acesso em: 09 nov. 2024.

SILVA NETO, W. M. D. F.; LIMA, C. P. Estágio curricular supervisionado em psicologia: aspectos legais, potencialidades e desafios para a formação do psicólogo. **Laplage em Revista** (Sorocaba), v. 5, n.1, jan. abr., p.19-29, 2019. DOI: <https://doi.org/10.24115/S2446-6220201951609p.19-29>.

TELES, M. A.; MELO, M. **O que é violência contra a mulher** (Coleção Primeiros Passos, 314). São Paulo: Brasiliense, 2021.

VAN DER KOLK, B. O corpo guarda suas marcas: cérebro, mente e corpo na cura do trauma. 1a. ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2020.

VASCONCELLOS, M. J. E. **Pensamento sistêmico:** o novo paradigma da ciência. Campinas: Papyrus, 2002.

WRIGHT, J.; CHUNG, M. C. Mastery or mystery? Therapeutic writing: a review of the literature. **British Journal of Guidance & Counselling**, v. 29, n. 3, p. 277-291, 2001. DOI: <https://doi.org/10.1080/03069882001.0102-469820706>.

