

DESVELANDO AS QUEIXAS DOS USUÁRIOS: ANÁLISE DOS PRONTUÁRIOS DO PLANTÃO PSICOLÓGICO IMPLEMENTADO EM UM INSTITUTO FEDERAL

Ana Carolina Valeriete de Oliveira Coelho ¹
Rafaela Galoni de Oliveira ²
Alessandra Tozatto ³

RESUMO

O plantão psicológico é uma modalidade de atendimento flexível, caracterizada pela oferta de suporte no momento da crise e que ao ser implementada no âmbito institucional pode auxiliar os usuários na resolução dos constantes conflitos que, estando relacionados à instituição de ensino ou não, são passíveis de gerar ansiedade e angústia. A partir de uma parceria entre o Instituto Federal Fluminense *campus* Itaperuna e o Centro Universitário Redentor/Afya, o plantão psicológico foi ofertado à comunidade da instituição federal entre os meses de agosto e dezembro de 2022, tendo discentes do curso de Psicologia enquanto plantonistas. Nesse cenário, a pesquisa objetivou identificar as principais queixas apresentadas pelos usuários. Para tanto, trata-se de um estudo qualitativo de caráter documental e exploratório composto por duas etapas, sendo elas: coleta dos dados e o balanço das queixas registradas em 46 prontuários. Por intermédio da análise de Bardin, as demandas verificadas permitiram a estruturação das seguintes categorias: conflitos familiares e entre pares, sensação de exclusão, término de relacionamento, insatisfação com a instituição, ansiedade, sexualidade, autoconceito, ideação suicida, desafios relacionados à neurocognição e, por fim, o uso de medicamentos. Portanto, conclui-se que o reconhecimento das principais queixas emergentes no plantão psicológico do IFF *campus* Itaperuna fornece subsídios para o aperfeiçoamento das matrizes curriculares de psicologia e identificação da necessidade de melhorias nas estratégias de divulgação do serviço, auxiliando também no reconhecimento da essencialidade de capacitação dos plantonistas no manejo de questões relacionadas a fatores de risco, como a ideação suicida e auto agressão. Além disso, ressalta-se que o estreitamento de laços entre instituições de ensino superior e esses ambientes possibilita a democratização do acesso à saúde mental aos estudantes e novas experiências aos estagiários.

Palavras-chave: acolhimento; plantão psicológico; prontuários; queixas.

INTRODUÇÃO

As primeiras expressões do serviço de plantão psicológico tiveram suas origens em território nacional no final da década de 60 na Universidade de São Paulo (MAHFOUD, 1999). De acordo com Bezerra (2014), a modalidade se destacou em virtude de seu enfoque às situações emergenciais e por não demandar agendamentos prévios, fundamentada - inicialmente - nas contribuições da Abordagem Centrada na Pessoa (ACP). Atualmente, a

¹ Discente em Psicologia. UniRedentor/Afya, Itaperuna/RJ, anacvaleriete@gmail.com;

² Discente de Psicologia. UniRedentor/Afya, Itaperuna/RJ, rafaelagaloni23@gmail.com;

³ Docente de Psicologia. UniRedentor/Afya, Itaperuna/RJ, aletozatto@gmail.com.

literatura indica que podem ser utilizadas outras abordagens na condução do plantão, como a cognitivo-comportamental e a psicanálise (MEDEIROS *et al.*, 2021; ORTOLAN *et al.*, 2020).

Devido ao seu modelo não diretivo de atendimento e à possibilidade de ser implementado em variados contextos⁴, a flexibilidade se destaca enquanto uma característica do plantão psicológico. Portanto, no cenário das instituições de ensino, o serviço se apresenta como uma alternativa para prestar auxílio à comunidade acadêmica, sendo necessário compreender o sujeito para além da instituição na qual está inserido e reconhecer a influência dos fatores externos à instituição (SOUZA *et al.*, 2019). Por fatores externos, entende-se situações que permeiam a interseccionalidade entre gênero, raça e classe, as quais podem vir a afetar - em diferentes graus - o nível de sofrimento dos sujeitos (SOUSA; ALMEIDA, 2014).

Mahfoud (1999) acrescenta que, quando implementado no contexto dos estabelecimentos educacionais, o plantão psicológico pode ser ofertado para os integrantes da instituição em sua totalidade, sejam eles discentes, docentes ou demais colaboradores. Contudo, o serviço apresenta maior potencial quando o profissional não faz parte do quadro de funcionários, defendendo a terceirização do serviço a partir do pressuposto de que os indivíduos terão maior liberdade para expressar suas questões particulares e/ou referentes à instituição e seus integrantes (TASSINARI, 2003).

Assim sendo, quando implementado sob a ótica da Abordagem Centrada na Pessoa, parte-se do princípio de que os clientes são capazes de enfrentar e superar as próprias crises e, ao proporcionar acolhimento ao sujeito no momento de urgência, estes são estimulados a encontrar soluções para suas demandas dentro dos próprios limites (MONTEIRO; BEZERRA, 2020).

Para tanto, por intermédio de uma parceria entre o Centro Universitário Redentor/Afya e o Instituto Federal Fluminense *campus* Itaperuna, o plantão psicológico teve vigência durante o período de 28 de agosto até 10 de dezembro de 2022, estando o serviço disponível de segunda-feira à sexta-feira, das 8h às 16h, e nas quartas e sextas-feiras, exclusivamente, das 8h às 21h50min. A equipe de plantonistas constituiu-se de discentes do sexto período de Psicologia da universidade em questão, os quais fundamentaram os atendimentos na ACP.

O público pertencente à respectiva instituição educacional é composto por indivíduos maiores de 14 anos de idade e pode apresentar ampla variação etária em função da diversidade de modalidades de ensino ofertadas, sendo elas: Ensino Médio, cursos técnicos concomitantes,

⁴ Sousa e Almeida (2014) afirmam que o plantão psicológico pode ser implementado nas mais variadas instituições de ensino, como escolas, universidades, presídios, cenários de desastres, entre outros.

Ensino Superior e Pós-graduações. Foi disponibilizada pela instituição uma sala fixa e privada na qual realizou-se os atendimentos. Cabe ressaltar que embora os atendimentos tenham durado, em média, uma hora, as sessões não possuíam um tempo de duração pré-estabelecido, variando de acordo com a demanda do indivíduo e sua disponibilidade.

Portanto, partindo da problemática “Quais temáticas apareceram com maior frequência nas queixas dos indivíduos que utilizaram o plantão psicológico?”, objetiva-se identificar as principais queixas relatadas pelos usuários, a fim de levantar possíveis padrões e expor a potencialidade do plantão psicológico como estratégia para a promoção de saúde mental no contexto das instituições de ensino.

METODOLOGIA

Trata-se de uma abordagem qualitativa, documental e exploratória. No que concerne à coleta de dados, foram analisados todos os prontuários preenchidos durante a vigência do plantão psicológico na instituição de ensino em questão, totalizando 50 documentos.

A princípio, optou-se pelo estabelecimento de critérios de inclusão e exclusão visto que nem todos os prontuários coletados possuíam informações suficientes para se adequarem aos fins da pesquisa. Foram adotados os seguintes critérios de exclusão: a) indivíduos que não eram discentes da instituição de ensino e b) prontuários com informações insuficientes. Logo, os critérios de inclusão foram: a) prontuários de estudantes da instituição, tanto dos cursos integrados ao ensino médio, quanto dos cursos técnicos concomitantes e/ou do ensino superior e b) prontuários que continham informações suficientes⁵ acerca das queixas apresentadas durante o atendimento. Com a aplicação dos critérios supramencionados, 46 prontuários foram considerados aptos para a análise. Em síntese, os documentos excluídos caracterizaram-se por possuírem informações incompletas ou pertencerem a responsáveis pelos discentes e funcionários da instituição.

Dos 46 prontuários que compuseram o espaço amostral, 4 atendimentos foram realizados em dupla e 1 em trio. Cabe destacar que nos atendimentos realizados em dupla ou em trio, eram preenchidos somente 1 prontuário para registrar a demanda dos indivíduos. Em relação aos atendimentos individuais, o total de prontuários foi de 41. Como havia a

⁵ Por informações suficientes, compreende-se a análise detalhada das queixas, como: as primeiras informações que os usuários relataram durante o atendimento, como foi desenvolvida a sessão e como o usuário disse sentir-se nos momentos finais do atendimento. Em razão da existência de prontuários contendo somente uma breve sentença explicitando as demandas abordadas, a segregação enquadrou-se como elemento essencial para a manutenção da qualidade dos dados.

possibilidade de retorno dos usuários ao plantão e, em consequência, o preenchimento de novos prontuários para aqueles que já haviam sido atendidos, ao contabilizarmos o número de indivíduos que haviam utilizado o serviço - nas modalidades individual, dupla e trio -, verificou-se que 33 pessoas foram atendidas.

O preenchimento do prontuário deveria ser realizado pelo plantonista tanto antes quanto após a sessão de atendimento. Para fins de registro, antes do início do atendimento, o usuário precisava preencher o termo de consentimento para a participação no atendimento realizado por estagiários, bem como a autorização para utilização das informações para fins de pesquisa e publicações. Além disso, eram registradas informações sobre a modalidade de atendimento (individual, casal, família ou grupo) e a idade do usuário. Já as informações a serem preenchidas após o atendimento estavam relacionadas às principais queixas do sujeito e anotações sobre sinais de alerta, como a presença de ideação suicida.

Para o tratamento dos discursos, aplicou-se o procedimento de análise de conteúdo de Bardin (2015), com o objetivo de identificar as categorias que emergiram com maior frequência e possibilitar a visualização das queixas mais frequentes no plantão implementado no Instituto Federal Fluminense.

Em cumprimento às exigências éticas, destaca-se que a presente investigação obteve aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa da UniRedentor/Afya e o certificado de apresentação de apreciação ética (CAAE), encontra-se sob o nº 60436122.7.0000.5648. Ressalta-se que nos prontuários dispostos para análise, constavam uma folha de registros do atendimento e o termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE), autorizando ou não o uso⁶ das informações para fins de pesquisa científica.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

PERFIL DOS USUÁRIOS DO PLANTÃO

A partir da análise dos dados dos prontuários, observou-se uma predominância de usuárias do sexo feminino na faixa etária de 15 a 17 anos, correspondendo a 42.2% da amostra total de 33 discentes atendidos no plantão psicológico. Por outro lado, indivíduos do sexo masculino enquadrados no recorte de 18 a 20 anos apresentaram menor frequência nos atendimentos, correspondendo à apenas 15.1% da amostra.

⁶ Portanto, os prontuários utilizados para o presente levantamento possuem a autorização dos indivíduos.

Tabela 1. Perfil dos estudantes do IFF que utilizaram o plantão psicológico entre os meses de agosto e novembro de 2022

Variáveis	15 - 17 anos		18 - 20 anos	
	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino
N	14	7	7	5
%	42.4	21.2	21.2	15.1
Total	33 atendidos			

Fonte: as autoras (2023)

As evidências obtidas estão em concordância com outros estudos, os quais revelaram resultados similares em relação à concentração de adolescentes do sexo feminino em suas amostras, sugerindo uma tendência de prevalência desse grupo nos serviços de plantão psicológico (SOUZA *et al.*, 2020; VILLEMOR-AMARAL *et al.*, 2012). Uma investigação de cunho sócio-histórico realizada por Ortolan e Sei (2021) indica uma correlação entre o sistema patriarcal intrínseco à construção da cultura do Brasil e a alta demanda de mulheres pelos serviços de saúde. Isso ocorre porque a expressão de emoções e sentimentos é legitimada ao público feminino desde a primeira infância, enquanto indivíduos do sexo masculino são comumente incentivados a ocultar seus conflitos, dificultando a busca por ajuda, em especial, o auxílio psicológico. Nesse cenário, salienta-se que a falta de incentivo à externalização de dissonâncias e adversidades de saúde por homens pode vir a acarretar na internalização de sentimentos negativos e, conseqüentemente, ampliar os riscos de desenvolvimento de problemas graves.

No que tange à predominância de 89.1% de adolescentes e jovens com idades entre 15 e 20 anos, as transformações físicas e psicológicas que ocorrem nesse período podem vir a implicar na busca por auxílio qualificado. Destarte, Macedo *et al.* (2011) afirmam que no espaço de tempo que compreende os 15 a 20 anos dos sujeitos surgem conflitos psicológicos e exigências simultâneas, como a necessidade de escolher objetivos de vida e definir suas identidades, que demandam recursos de enfrentamento, caracterizados por estratégias cognitivas e comportamentais utilizadas no modo de lidar com situações adversas, e que nem sempre estão disponíveis.

Devido à natureza pioneira do serviço de plantão psicológico oferecido no Instituto Federal Fluminense *campus* Itaperuna, uma hipótese para o atendimento majoritário realizado com indivíduos de 15 a 20 anos, apesar da oferta de cursos de ensino superior no local, se relaciona à forte divulgação⁷ realizada durante os turnos da manhã e tarde, e nenhuma vez no turno da noite. Além disso, deve-se considerar a disponibilidade desses adolescentes e jovens, que passam a maior parte do dia na instituição, facilitando assim o acesso ao serviço.

Contudo, a escassa divulgação produz um questionamento: teriam mais usuários do horário noturno acessado o serviço se houvesse maior disseminação das informações? A implementação do plantão psicológico em um Instituto Federal de Goiás, que ofertava tanto ensino médio como ensino superior, obteve-se maior número de atendimentos em sujeitos que cursaram o ensino superior tendo a divulgação realizada por meio de panfletos e cartazes (FERRO; ANTUNES, 2015). Outrossim, o uso das ferramentas digitais, como o *Whatsapp* e *Instagram*, podem vir a enquadrar-se como um meio efetivo para divulgar as iniciativas em saúde mental. Medeiros *et al.* (2022, p. 8) explicitam ainda que no âmbito da saúde, “[...] a valorização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) fortalece o desenvolvimento de iniciativas de saúde criativas, inovadoras e ousadas [...]”, fazendo-se imprescindíveis na propagação de informações relacionadas ao plantão dado que, por possuir atribuições diferentes de um processo de psicoterapia, pode causar confusões sobre suas finalidades. Para Mahfoud (1999), a relevância da divulgação adequada ancora-se na concepção de que as consequências da falta de informação em relação aos serviços de saúde mental podem corroborar para a estigmatização e estruturação de barreiras para a busca de ajuda qualificada.

LEVANTAMENTOS DAS PRINCIPAIS QUEIXAS: AS SEMELHANÇAS EM MEIO AO CAOS

De acordo com os dados apresentados na Tabela 2, as categorias ambientais que se mostram com maior frequência nos prontuários foram: a) "conflitos familiares"; b) "conflitos entre pares"; c) "desempenho acadêmico"; d) "sensação de exclusão"⁸; e) "término de relacionamento"; f) "insatisfação com a instituição". Para efeitos de compreensão, entende-

⁷ A divulgação do plantão psicológico foi realizada por meio de comunicado nas salas, os quais ocorreram em dois dias no turno da manhã e tarde. Além disso, cartazes foram confeccionados e dispostos nos murais das salas de aula. Os plantonistas não se mobilizaram para realizar a disseminação do serviço através de recursos virtuais, como *Whatsapp* e *Instagram*.

⁸ Optou-se por segregar a sensação de exclusão dos conflitos entre pares, já que nem todos os prontuários que possuíam a queixa estabeleciam - necessariamente - a existência de adversidades com os colegas.

se como "conflitos entre pares" as motivações relacionadas a problemas com colegas da mesma idade, com os quais o indivíduo mantém relações de amizade ou convivência, não estando relacionadas às relações afetiva-amorosas.

Tabela 2. Categorias referentes às temáticas ambientais mais frequentes nos prontuários analisados

Variáveis	15 - 17 anos		18 - 20 anos		Total	
	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	N	%
<i>Categoria 1: Conflitos familiares</i>	7	3	2	2	14	42.4
<i>Categoria 2: Conflitos entre pares</i>	6	2	2	1	11	33.3
<i>Categoria 3: Desempenho acadêmico</i>	5	4	1	1	11	33.3
<i>Categoria 4: Sensação de exclusão</i>	4	2	3	1	10	30.3
<i>Categoria 5: Término de relacionamento</i>	3	1	1	2	7	21.2
<i>Categoria 6: Insatisfação com a instituição</i>	0	2	2	1	5	15.2

Fonte: as autoras (2023)

A partir das investigações de Ungar (2007), tem-se que as principais motivações para busca de atendimento psicológico por adolescentes estão relacionadas à dificuldades nas interações interpessoais, sejam com os familiares ou com os pares, incluindo situações de isolamento. De forma semelhante, em estudo realizado por Souza e colaboradores (2019), é constatado uma prevalência de queixas referentes a "conflitos interpessoais". Na presente pesquisa, os resultados também apontaram uma frequência significativa de demandas relacionadas a conflitos interpessoais, tanto familiares quanto entre pares, totalizando 75.1% da amostra.

Ademais, o tema "desempenho acadêmico" foi identificado nos prontuários de 11 indivíduos, com maior ocorrência entre aqueles pertencentes ao sexo feminino e que possuem de 15 a 17 anos de idade. Uma hipótese para esse achado é a proximidade do término do ensino médio e a transição para a universidade, que podem gerar preocupações e ansiedade em relação ao desempenho acadêmico, bem como o receio de não concluir o ensino médio (SANTOS *et al.*, 2020).

Outrossim, a pandemia do COVID-19 intensificou as incertezas quanto ao futuro, além de ter propiciado novas configurações de ensino durante o período de isolamento que perdurou entre os anos de 2020 e 2022. Quanto a isso, Santos *et al.* (2020) ressaltam que, em meio ao caos da fase pandêmica, os discentes não viam outra maneira senão se preparar para os vestibulares de forma individual tendo em vista que o funcionamento das escolas - ao menos no âmbito público - acabaram sendo suspensos e, ao retornarem, mantiveram um funcionamento ineficiente. Logo, uma vez que a implementação do plantão no IFF ocorreu no cenário pós isolamento, pode-se estabelecer uma correlação entre o cenário pandêmico e o agravamento da preocupação com o desempenho acadêmico, além da intensificação de sintomas ansiosos.

Barbosa e Casarini (2021) explicitam que por ocorrerem, frequentemente, de modo inesperado, os términos de relacionamentos podem vir a gerar angústia nos indivíduos, estando a relevância da atuação do plantonista relacionada à ofertar visibilidade à interpretação que o sujeito realiza acerca de sua experiência, possibilitando a reflexão e a reconstrução de como as circunstâncias apresentam-se ao usuário.

No que concerne à formação da categoria “insatisfação com a instituição”, de acordo com Bezerra (2014) e Mahfoud (1999), as demandas que surgem no plantão psicológico inserido no cenário escolar podem estar relacionadas aos aspectos institucionais devido às complexas relações existentes em seu interior e os métodos avaliativos aplicados para mensurar o desempenho dos indivíduos, sendo imprescindível analisar cada caso de forma crítica e contextualizada, considerando que “[...] outros possíveis fatores, no contexto escolar, podem ter algum tipo de contribuição à queixa apresentada.” (BEZERRA, 2014, p. 138).

Tabela 3. Categorias referentes às temáticas intrínsecas (continua)

Variáveis	15 - 17 anos		18 - 20 anos		Total	
	Fe minino	Ma sculino	Fe minino	Masculino	N	%
<i>Categoria 1: Ansiedade</i>	2	1	2	2	7	21.2
<i>Categoria 2: Sexualidade</i>	2	2	2	1	7	21.2
<i>Categoria 3: Autoconceito</i>	3	1	1	1	6	18.2
<i>Categoria 4: Ideação suicida</i>	2	1	1	1	5	15.2

Tabela 3. Categorias referentes às temáticas intrínsecas (continuação)

Variáveis	15 - 17 anos		18 - 20 anos		Total	
	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	N	%
<i>Categoria 5: Desafios relacionados à neurocognição</i>	1	1	1	1	4	12.1
<i>Categoria 6: Uso de medicamentos</i>	1	1	1	1	4	12.1

Fonte: as autoras (2023)

Conforme retratado na tabela 3, as demandas mais específicas obtiveram igual número de representantes, contribuindo para a construção das categorias “ansiedade” e “sexualidade”, cada uma totalizando 21.2% de indivíduos. Esses achados corroboram com estudos prévios que sugerem que a adolescência é um período crítico para o desenvolvimento sexual e emocional, sendo a sexualidade e a ansiedade temas recorrentes nos discursos de indivíduos que se encontram nesse período do ciclo de vida (DAVI, 2020). A identidade sexual é uma das principais questões enfrentadas pelos adolescentes, que buscam compreender e explorar suas preferências e desejos. Já a ansiedade pode ser desencadeada por diversos fatores, inclusive os que já foram citados nesta seção previamente, como o desempenho acadêmico, pressão social, incerteza quanto ao futuro e mudanças físicas e emocionais próprias da adolescência (RISCZICK *et al.*, 2020).

Saldanha *et al.* (2011) afirmam que o processo de construção do autoconceito é influenciado por fatores intrínsecos, como a personalidade, e também pelos extrínsecos, como as experiências vivenciadas no âmbito familiar, escolar e na sociedade em geral. Buscou-se enquadrar em tal categoria a presença de discursos que estivessem ligados à percepção que o indivíduo tem sobre si mesmo, suas características, habilidades e limitações, resultando em uma frequência de 18.2% na amostra. Macedo *et al.* (2011) ressaltam que as queixas relacionadas ao autoconceito podem estar associadas a diversos fatores, como: dificuldades em lidar com as mudanças corporais, pressão social para se adequar a determinados padrões de beleza, dificuldades na relação com os pares, entre outros.

A presença de prontuários contendo a categoria “ideações suicidas” enquadra-se enquanto um fator preocupante dado a alta prevalência deste comportamento entre o público adolescente (SOSTER *et al.*, 2021). Na presente pesquisa, mesmo não constituindo parte majoritária da amostra, obteve-se que 15.2% dos usuários do serviço consideram a possibilidade de tirar suas

vidas. Sob esse viés, torna-se necessário intensificar a preparação dos plantonistas para o acolhimento cauteloso desses indivíduos, visto que para Davi (2020) uma intervenção realizada de forma equivocada pode contribuir para o agravamento do sofrimento do usuário do serviço.

Por fim, em relação à categoria relacionada aos desafios relacionados à neurocognição, enquadraram-se as dificuldades relacionadas à atenção e memória, as quais de acordo com Macedo e colaboradores (2011) podem estar relacionadas a fatores genéticos e/ou contextuais, podendo influenciar no desempenho acadêmico e, conseqüentemente, no autoconceito dos indivíduos. Por ser uma temática abrangente e complexa, faz-se necessário a avaliação de cada caso para a identificação de possíveis causas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir das contribuições do presente estudo, conclui-se que a aplicação do plantão psicológico no contexto das instituições de ensino pode vir a ser uma alternativa de auxílio ao indivíduo no exato momento de sua crise, proporcionando um ambiente acolhedor para o desenvolvimento de sua autonomia e potencialidades de enfrentamento. Ademais, ao identificar as queixas que apareceram com maior frequência nos atendimentos, são fornecidos subsídios para a capacitação dos próximos plantonistas e para a melhoria das matrizes curriculares em psicologia ao possibilitar o enfoque nas queixas que emergem com maior frequência.

A parceria entre a instituição de ensino superior e o Instituto Federal contribui para o fortalecimento da extensão universitária, além de possibilitar que os plantonistas desenvolvam habilidades e competências ao serem desafiados a lidar com o inesperado, como ocorre na dinâmica do plantão. Por ter sido a primeira experiência, sugere-se que sejam realizados ajustes no que concerne à divulgação do serviço, a fim de oportunizar a chegada de usuários que frequentam a instituição no turno noturno e que compõem o quadro administrativo/serviços gerais. Portanto, faz-se necessário que as próximas equipes responsáveis considerem outros formatos de divulgação além de comunicado e cartazes nas salas, investindo no uso das tecnologias da informação e panfletos informativos.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, F.; CASARINI, K. A.. Intervenções em plantão psicológico humanista-fenomenológico: pesquisa em serviço-escola. **Psicologia em Estudo**, Maringá, v. 26, p. 1-16, 19 jul. 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pe/a/xpJr3WzD95pqKD6gVqpY8QG/#>. Acesso em: 14 maio 2023.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2015. 288 p.

BEZERRA, E. do N. Plantão psicológico como modalidade de atendimento em Psicologia Escolar: limites e possibilidades. **Estud. pesquis. psicol.**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 1, p. 129-143, abr. 2014. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1808-42812014000100008&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 17 abr. 2023.

DAVI, E. H. D. Reflexões sobre o plantão psicológico da universidade federal do recôncavo da Bahia. **Revista Extensão & Cidadania**, [S.L.], v. 8, n. 14, p. 11-27, 18 dez. 2020. Disponível em: <https://periodicos2.uesb.br/index.php/recuesb/article/view/7816/5338>. Acesso em: 03 maio 2023.

FERRO, A. S.; ANTUNES, A. A. Plantão psicológico: a construção de um "pro-jeto" sobre as vicissitudes humanas no espaço educacional, narrando a intertextualidade de uma experiência psicológica no instituto federal de Goiás. **Revista Eixo**, Brasília, v. 4, n. 1, p. 75-80, jun. 2015. Disponível em: <http://revistaeixo.ifb.edu.br/index.php/RevistaEixo/article/view/213/139>. Acesso em: 15 mar. 2023.

MACEDO, M. M. K. *et al.* Motivos de busca de atendimento psicológico por adolescentes em uma clínica-escola. *Psicologia: Teoria e Prática*, São Paulo, v. 13, n. 2, p. 63-75, 2011. Disponível em: <http://editorarevistas.mackenzie.br/index.php/ptp/article/view/2741/2977>. Acesso em: 15 abr. 2023.

MAHFOUD, M. Plantão Psicológico na escola: uma experiência. *In: MAHFOUD, M. (org.). Plantão Psicológico: novos horizontes*. São Paulo: Companhia Ilimitada, 1999. p. 29-28.

MEDEIROS, A. G. A. P. *et al.* Plantão psicológico cognitivo-comportamental na pandemia da CoViD-19. **Revista Brasileira de Terapias Cognitivas**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 1, p. 58-65, 2021. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1808-56872021000100008. Acesso em: 24 jul. 2023.

MEDEIROS, L. R. de *et al.* Cartografia dos serviços de acolhimento ao acadêmico em sofrimento psíquico nas universidades públicas brasileiras. **Cogitare Enfermagem**, [S.L.], v. 27, p. 1-12, 17 jan. 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cenf/a/fgwKNyKxCZszg8cK5pzfL8s/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 13 jul. 2023.

MONTEIRO, C. A. S.; BEZERRA, E. do N. Implantação e implementação de um serviço de plantão psicológico centrado na pessoa. **Revista Saúde & Ciência Online**, [s. l.], v. 9, n. 1, p. 58-77, abr. 2020. Disponível em: <https://www.rsc.revistas.ufcg.edu.br/index.php/rsc/article/view/380>. Acesso em: 14 abr. 2023.

ORTOLAN, M. L. M. *et al.* Possibilidade da psicanálise no serviço de plantão psicológico: um lugar de retificação subjetiva. **Stylus: Revista de Psicanálise**, Rio de Janeiro, v. 39, p. 147-158, jul. 2020. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1676-157X2019000200010. Acesso em: 24 jul. 2023.

ORTOLAN, M. L. M.; SEI, M. B. Perfil dos usuários de plantão psicológico de um serviço-escola de Psicologia no período de 2015 a 2016. *In: SEI, M. B. (org.). Plantão Psicológico: um retrato de ações*. Londrina: Clínica Psicológica da UEL, 2021. p. 75-95.

RISCZICK, J. A. *et al.* Reflexões sobre o plantão de atendimento psicológico a partir da caracterização de usuários/as e demandas. **Revista em Extensão**, [S. L], v. 18, n. 2, p. 4-18, jan. 2020. Disponível em:

https://www.researchgate.net/publication/338786423_Reflexoes_sobre_o_plantao_de_atendimento_psicologico_a_partir_da_caracterizacao_de_usuariosas_e_demandas. Acesso em: 23 abr. 2023.

SALDANHA, A. A. W. *et al.* O autoconceito de adolescentes escolares. **Paidéia**, Ribeirão Preto, v. 21, n. 48, p. 9-19, jan./abr. 2011. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/paideia/a/K35cGgvHdFpcL4D4qtsQSZv/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 20 jun. 2023.

SANTOS, M. J. C. *et al.* Perspectivas de estudantes do ensino médio para o ingresso no ensino superior. In: Congresso Nacional De Educação, 7., 2020, Maceió. **Anais [...]**. Maceió: Editora Realize, 2020. p. 1-11. Disponível em:

https://editorarealize.com.br/editora/anais/conedu/2020/TRABALHO_EV140_MD1_SA21_ID2443_29082020220026.pdf. Acesso em: 18 jul. 2023.

SOSTER, F. F. *et al.* Ideação suicida, tentativa de suicídio ou suicídio em adolescentes: revisão narrativa. **Research, Society And Development**, [S.L.], v. 10, n. 2, p. 1-16, 28 fev. 2021. Disponível em:

https://www.researchgate.net/publication/349716366_Ideacao_suicida_tentativa_de_suicidio_ou_suicidio_em_adolescentes_revisao_narrativa. Acesso em: 16 abr. 2023.

SOUZA, L. F. da C. *et al.* O plantão psicológico praticado na escola sob a perspectiva da abordagem centrada na pessoa: uma revisão narrativa. **Cadernos de Graduação: Ciências Humanas e Sociais**, Alagoas, v. 5, n. 2, p. 65-78, mai. 2019. Disponível em:

<https://periodicos.set.edu.br/fitshumanas/article/view/6618/3355>. Acesso em: 25 abr. 2023.

SOUZA, S. *et al.* Perfil sociodemográfico e clínico dos usuários do plantão psicológico da UFPB/Brasil. In: Congresso Nacional de Psicologia da Saúde, 13., 2020, Covilhã. **Actas**. Covilhã: ISPA, 2020. p. 619-627. Disponível em:

https://repositorio.ispa.pt/bitstream/10400.12/7575/1/13CongNacSaude_619.pdf. Acesso em: 20 abr. 2023.

TASSINARI, M. A. **A clínica da urgência psicológica: contribuições da abordagem centrada na pessoa e da teoria do caos**. 2003. 243f. Tese (Doutorado em Psicologia) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2003. Disponível em:

<https://encontroacp.com.br/teses/>. Acesso em: 17 abr. 2023.

UNGAR, V. La tarea clínica con adolescents hoy. In: HORSTEIN, M. C. R. (org.). **Adolescencias: trayectorias turbulentas**. Buenos Aires: Paidós, 2007. p. 81-98.

VILLEMOR-AMARAL, A. E. Serviços de psicologia em clínicas-escola: revisão de literatura. **Boletim de Psicologia**, São Paulo, v. 62, n. 136, p. 37-52, 2012. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/bolpsi/v62n136/v62n136a05.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2023.