



RELATO DE EXPERIÊNCIA

## Online psychological emergency attendance: the experience of UEL's Psychological Clinic in the context of Covid-19

**Plantão psicológico *on-line*: a experiência da Clínica Psicológica da UEL no contexto da Covid-19**

**Guardia psicológica online: la experiencia de la Clínica Psicológica de la UEL en el contexto del Covid-19**

Maria Lúcia Mantovanelli Ortolan <sup>a</sup>, Maíra Bonafé Sei <sup>a</sup>

<sup>a</sup> Universidade Estadual de Londrina, Programa de Pós-Graduação em Psicologia – Londrina/PR – Brasil.

DOI 10.5935/2318-0404.20210048

### Abstract

The world is in a health crisis caused by the Covid-19 pandemic that requires care in all areas: social, economic, environmental, political, educational and health, including mental health. Through an experience report, this article aimed to highlight the scope and limits of the use of technology in offering the online Psychological Emergency Attendance service of the Psychological Clinic of the State University of Londrina. The scope of this practice proved to be important for listening to and welcoming the psychological suffering caused by the pandemic, especially to university students who are dealing with insecurities and frustrations, with their life projects crossed by the new world scenario. Some service limits were listed, mainly in relation to technological complications. It is hoped that this experience will inspire other services to offer this type of care, or improve their offer, in times of pandemic, in order to contribute to the mental health of the population.

**Keywords:** Coronavirus infections; Psychology clinical; Mental health assistance; Psychological emergency Attendance; Online intervention

### Resumo

O mundo encontra-se em uma crise sanitária causada pela pandemia da Covid-19 que requer cuidados em todos os âmbitos: social, econômico, ambiental, político, educacional e de saúde, inclusive saúde mental. Por meio de um relato de experiência, este artigo objetivou evidenciar os alcances e limites do uso da tecnologia

na oferta do serviço de Plantão Psicológico *on-line* da Clínica Psicológica da Universidade Estadual de Londrina. Os alcances desta prática se mostraram importantes para a escuta e o acolhimento do sofrimento psíquico ocasionado pela pandemia, principalmente aos estudantes da universidade que estão lidando com inseguranças e frustrações, tendo seus projetos de vida atravessados pelo novo cenário mundial. Alguns limites do Plantão Psicológico *on-line* foram elencados, principalmente em relação às intercorrências tecnológicas. Espera-se que esta experiência narrada inspire outros serviços a ofertarem esse tipo de atendimento, ou aprimorem sua oferta, em tempos pandêmicos, a fim contribuir com a saúde mental da população.

**Palavras-chave:** Infecções por coronavírus; Psicologia clínica; Assistência à saúde mental; Plantão psicológico; Intervenção *on-line*

## Resumen

El mundo se encuentra en una crisis de salud provocada por la pandemia de Covid-19 que requiere atención en todos los ámbitos: social, económico, ambiental, político, educativo y sanitario, incluida la salud mental. A través de un relato de experiencia, este artículo tuvo como objetivo resaltar los alcances y límites del uso de la tecnología en la oferta del servicio de Guardia Psicológica en línea de la Clínica Psicológica de la Universidad Estatal de Londrina. El alcance de esta práctica resultó ser importante para escuchar y acoger el sufrimiento psicológico provocado por la pandemia, especialmente a los universitarios que enfrentan inseguridades y frustraciones, con sus proyectos de vida atravesados por el nuevo escenario mundial. Se enumeraron algunos límites de la Guardia Psicológica en línea, principalmente con relación a las complicaciones tecnológicas. Se espera que esta experiencia narrada inspire a otros servicios a ofrecer este tipo de atención, o mejorar su oferta, en tiempos de pandemia, con el fin de contribuir a la salud mental de la población.

**Palabras clave:** Infecciones por coronavirus; Psicología clínica; Atención a la Salud Mental; Guardia psicológica; Intervención online

## Plantão psicológico: caracterização e indicações

As transformações culturais exigem das ciências movimentos de renovação e reinvenção. Tratando-se da Psicologia, em uma sociedade baseada na urgência, a clínica tradicional também foi convocada a repensar suas ofertas de serviço. Neste sentido, o Plantão Psicológico destaca-se como modalidade clínica de escuta e acolhimento, caracterizando-se como um “tipo de intervenção psicológica que acolhe a pessoa no exato momento de sua necessidade, ajudando-a a lidar melhor com seus recursos e limites”<sup>1</sup>.

O Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo (IPUSP), no fim da década de 1960, foi pioneiro no Brasil em relação à oferta do serviço de Plantão Psicológico. O modelo implantado no país baseava-se principalmente nas experiências das *walk-in clinics* dos Estados Unidos, nas quais prestava-se atendimento psicológico imediato à comunidade<sup>2</sup>.

De modo geral, a proposta do Plantão baseia-se em um atendimento único, sem duração pré-definida

e sem agendamentos. O plantonista fica disponível para receber a demanda inesperada, e, caso seja avaliada a necessidade do paciente de uma maior elaboração de sua crise, pode-se indicar um retorno ou encaminhamentos especializados<sup>3</sup>. As intervenções realizadas em atendimentos de Plantão consideram que aquele encontro deve ser um momento de acolhimento, por meio da oferta de escuta qualificada, criando-se um espaço que subsidia a elaboração da experiência de sofrimento psíquico trazido pelo paciente em sua emergência, favorecendo a clarificação da demanda<sup>2</sup>.

O serviço de Plantão Psicológico destaca-se também pela sua versatilidade. Além do contexto dos serviços-escola de Psicologia, outros *lócus* se beneficiam da oferta do Plantão, tais como Unidades Básicas de Saúde<sup>4</sup>, Centros de Referência em Assistência Social<sup>5</sup>, escolas<sup>6</sup> e equipamentos da segurança pública: delegacia da mulher<sup>7</sup>, penitenciárias<sup>8</sup> e unidades de internação para adolescentes em conflito com a lei<sup>9</sup>.

Com o objetivo de evidenciar os alcances e limites do uso da tecnologia na oferta do Plantão Psicológico, este artigo se delinea como um relato de experiência sobre a implementação da modalidade *on-line* do Plantão, na Universidade Estadual de Londrina (UEL), impulsionada pela pandemia do coronavírus. A Clínica Psicológica da UEL iniciou a oferta do Plantão Psicológico em 2015, por meio de um projeto de extensão, junto ao qual poderiam se vincular graduandos em Psicologia do quarto e quinto ano e também colaboradores externos (profissionais já formados). Além da atividade prática de atendimento, o projeto também visava a formação teórica em relação ao Plantão, tendo em vista que esta modalidade, até então, não era contemplada pela grade curricular. Neste sentido, os casos eram supervisionados semanalmente pela docente proponente do projeto de extensão, agregando-se tal atividade aos estudos de literatura pertinente ao campo<sup>10</sup>.

A princípio, o projeto de extensão foi criado com a intenção de aumentar as possibilidades de oferta de atendimento psicológico pela Clínica Psicológica da UEL, haja vista o fato de que a fila para psicoterapia individual se apresentava com um demasiado número de inscritos. Com o decorrer da prática e dos estudos, observou-se que o Plantão não só se caracterizava como porta de entrada para a clínica, mas também como uma modalidade clínica do contemporâneo<sup>11</sup> e serviço fundamental à rede de atenção em saúde mental do município e região metropolitana<sup>12</sup>.

### **Covid-19 e a atenção psicológica**

Dentre as transformações da sociedade, o ano de 2020 – e até o presente momento – foi marcado por uma crise sanitária mundial: a pandemia do coronavírus. Impactos significativos em várias esferas da civilização estão ainda em vigência, afetando as dinâmicas econômicas, políticas, ideológicas, ambientais, científicas e também subjetivas.<sup>13</sup> Ainda sem precedentes e prognósticos mais exatos, principalmente por não se ter o distanciamento histórico necessário para a averiguação destes impactos, a Covid-19 e toda a reestruturação das relações humanas que se exigiu para o seu enfrentamento pode provocar e potencializar processos de sofrimento psíquico<sup>14</sup>.

Neste sentido, alerta-se para as implicações da pandemia na saúde mental.<sup>15</sup> A vivência em tempos pandêmicos pode provocar a generalização de experiências de medo<sup>16,17</sup>, sintomas de depressão, ansiedade

e estresse<sup>18</sup>, principalmente dentre os profissionais de saúde<sup>19</sup>, os quais lidam diretamente e constantemente com a Covid-19. Em alguns países, como a Coreia do Sul<sup>20</sup> e a Índia<sup>21</sup>, pesquisas já relacionaram os casos de suicídio aos impactos psicológicos da Covid-19: uma mulher, por exemplo, ao ter viajado, na época, à China cometeu suicídio, pois suspeitava que poderia ter se infectado na viagem. Ressalta-se que na autópsia atestou-se negativo para a presença do vírus.

De modo geral, os fatores de risco à saúde mental da população em relação à pandemia relacionam-se principalmente com a rápida disseminação do vírus, as incertezas sobre o controle e seriedade da doença e a imprevisibilidade acerca do tempo de duração e efeitos da pandemia<sup>22</sup>. Além disso, investigações científicas apontam que os agravamentos destes fatores de risco ocorrem conforme há difusão de mitos e informações equivocadas e dificuldade de compreensão, segurança e confiança nas autoridades sanitárias<sup>23</sup>.

As mudanças de rotina e das relações familiares são consequências da pandemia que mais afetam a saúde mental e o bem-estar psicológico<sup>24</sup>. As pesquisas do Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF) apontam os desdobramentos da pandemia na população infanto-juvenil, e conseqüentemente em suas famílias: com as escolas fechadas como medida de segurança à propagação do vírus, aumenta-se o risco de problemas de ensino-aprendizagem e evasão escolar, além de ampliar o risco de crianças e adolescentes sofrerem violência<sup>25</sup>. Em consonância, nota-se que os responsáveis e cuidadores, impossibilitados de trabalhar, ou trabalhando remotamente, apresentam maiores níveis de medo e estresse em relação principalmente à subsistência da família, reduzindo os níveis de tolerância com os menores.

Demonstra-se a importância de garantir à população uma assistência apropriada à saúde mental, caracterizada pela atitude objetiva e fundamentada dos profissionais de saúde mental, a fim de minimizar o sofrimento ao longo da crise sanitária<sup>26</sup>. Um estudo<sup>27</sup>, que teve como objetivo compreender o papel do profissional da Psicologia frente à saúde mental dos sujeitos durante a pandemia da Covid-19, encontrou três temáticas de publicação: a) Medo e impactos desencadeados na saúde mental dos sujeitos pela pandemia; b) Psicologia e atendimento *on-line*: a inversão do caminho tradicional da Psicologia em tempos de pandemia; e c) Compreendendo algumas das contribuições do psicólogo no contexto atual.

Dentro da primeira temática, de modo geral, avalia-se que poderá haver muitos casos de efeitos pós-traumáticos após a quarentena, justificando-se intervenções psicológicas que considerem, também, estes efeitos a longo prazo<sup>28</sup>. Na segunda temática, apresenta-se a intensificação da utilização das ferramentas *on-line* para os atendimentos psicológicos, ressaltando-se que a Psicologia nesta modalidade pode ser interpretada como um benefício que tenta acompanhar a realidade da vida moderna e que se caracteriza por uma opção prática, segura e eficiente<sup>29</sup>. A terceira temática se concentrou sobre as dificuldades encontradas pela Psicologia Hospitalar frente à pandemia, principalmente no que tange a impossibilidade dos rituais de despedida por conta da propagação do vírus<sup>18</sup>.

Assim, as intervenções psicológicas desempenham um papel central para lidar com os impactos na saúde mental causados pela pandemia da Covid-19<sup>23</sup>. Orientações para práticas alinhadas são publicadas pelas organizações ligadas à saúde, como Associação Americana de Psicologia<sup>30</sup>, Conselho Federal de Psicologia<sup>31</sup>

e Organização Mundial de Saúde<sup>32</sup> e indicam restrições, na medida do possível, de intervenções face a face, minimizando os riscos de propagação do vírus. Nesta perspectiva, os meios de tecnologia da informação e comunicação (internet, telefone, dentre outros) têm sido sugeridos como meios de oferta dos serviços psicológicos<sup>33</sup>.

### **Plantão Psicológico *on-line*: limites e alcances**

Com o avanço do coronavírus e a intensificação e duração das medidas sanitárias, como o fechamento das escolas e universidades, a Clínica Psicológica da UEL iniciou em abril de 2020 a oferta do Plantão Psicológico de maneira *on-line*. O serviço destinou-se para maiores de 18 anos e moradores de Londrina e região, sendo que discentes da universidade que não estivessem em Londrina poderiam se inscrever. As ferramentas de tecnologia adotadas foram o *WhatsApp Business* e o *Google Meet*. Foi ofertado o serviço em um período por semana, com a disponibilidade de oito vagas, tendo em vista a quantidade de plantonistas. O acesso aos atendimentos acontecia mediante preenchimento de um formulário *on-line* disponibilizado um dia antes do dia de atendimento, divulgado nas redes sociais da Clínica Psicológica.

A adaptação do Plantão para a sua oferta *on-line* implicou, assim, na inscrição por meio de formulários no qual era indicado o melhor horário para agendamento do atendimento dentro das possibilidades ofertadas, diferentemente do modelo presencial quando havia plantonistas à espera da chegada de interessados no atendimento em horários predeterminados, mas sem marcação prévia da sessão. Nos casos de atendimentos via *WhatsApp*, o plantonista era responsável em realizar a chamada para o paciente. Já nos casos do *Google Meet*, o inscrito recebia o convite para a chamada de vídeo em seu *e-mail*, além de receber uma mensagem por *WhatsApp* reafirmando as informações sobre o horário do atendimento e o *link* de acesso à sala virtual.

De modo geral, os atendimentos realizados duravam em torno de 50 minutos. Cada plantonista tinha autonomia para conduzir a sessão da maneira que fosse mais pertinente e condizente com cada caso. De acordo com as discussões realizadas nas supervisões, o plantonista se orientava quanto aos objetivos do atendimento de Plantão Psicológico, como, por exemplo, o esclarecimento da demanda do usuário e os encaminhamentos no fim do atendimento.

Alguns usuários procuravam o Plantão Psicológico com queixas muito difusas, principalmente aqueles os quais eram acometidos por sintomáticas ansiogênicas. Além disso, outros pacientes também não conseguiam localizar origem e causas de seus sintomas e sofrimentos, o que demonstrava a pertinência de um dos objetivos do Plantão Psicológico de esclarecimento daquilo que lhes faziam sofrer. Neste sentido, com o intuito de auxiliar o usuário a entender o que lhe acontecia, o plantonista dotava-se de uma escuta atenta e qualificada e uma postura empática.

Ao longo do atendimento, a díade usuário e plantonista tinham a oportunidade de elaborar hipóteses sobre a etiologia das queixas trazidas e, a partir delas, podiam elucubrar encaminhamentos mais efetivos. Em alguns casos, inclusive, a dupla percebia a necessidade do usuário entrar em um processo psicoterapêutico

contínuo. Nestes casos, o plantonista apresentava certas opções: psicólogos conveniados à universidade e outras ofertas de atendimento psicoterápico (uma das atividades de trabalho dos plantonistas no projeto de extensão foi o mapeamento dessas ofertas *on-line*).

Após o dia 16 de dezembro de 2020, a oferta dos atendimentos de Plantão foi suspensa devido ao recesso acadêmico, com retorno das atividades no mês de fevereiro de 2021. Nos nove meses de atividade *on-line*, o projeto de extensão recebeu um total de 222 inscrições. Deste montante, pôde-se realizar um conjunto de 152 atendimentos, sendo que nos meses de julho e setembro ocorreram os maiores números de atendimentos, 25 e 28, respectivamente.

Assim como nos atendimentos presenciais, permaneceu o registro em prontuário, como determinado pelo CFP.<sup>34</sup> Para cada atendimento era preenchida uma ficha de atendimento, já utilizada pelo serviço presencial, contendo os dados de identificação do paciente, registro de relato de sessão e encaminhamentos realizados.

Avaliando a experiência da oferta do Plantão Psicológico de maneira *on-line* no contexto da Covid-19, destacam-se limites e alcances desta prática. A mediação da tecnologia para os atendimentos comportou algumas limitações, como a necessidade de um preparo antes da sessão. A equipe de plantonistas se preocupou em orientar os pacientes inscritos em relação a isto. A partir da disponibilização do *link* para a inscrição e também nos *e-mails* de confirmação do agendamento, recomendações para o atendimento foram feitas, orientando os pacientes para que estivessem em um lugar confortável, que garantisse a sua privacidade e também que houvesse uma conexão de internet estável, além do pedido de uso de fones de ouvido.

Ao longo dos atendimentos, dificuldades foram observadas em relação a itens como: pacientes que não possuíam conexões adequadas, interrupções constantes durante o atendimento, o não preparo dos aparelhos eletrônicos, como, por exemplo, não estar com o celular ou *notebook* carregado e com os *softwares* de câmera e microfone não instalados. Entende-se que muitos destes elementos são intrínsecos à situação de pandemia. Muitas famílias estão em casa, dificultando a privacidade, muitos estão em *home office*, tendo que dividir o mesmo computador e espaço físico, além das crianças não estarem na escola, modificando totalmente a rotina da casa<sup>35</sup>.

Frente às dificuldades mencionadas, algumas delas se fazem importantes de serem melhor descritas e exemplificadas. É o caso do usuário Anderson (nome fictício) que se inscreveu para ser atendido no Plantão Psicológico com a principal queixa de solidão e desespero. Ao ser atendido, relata que naquela mesma semana houve um rompimento com seu colega de apartamento, resultando em inúmeros conflitos pessoais e também de ordem prática, como o fato de que o colega iria se mudar e então o usuário haveria que arcar com as despesas da casa sozinho, o que lhe gerou extrema angústia. O atendimento de Anderson não teve muito tempo de duração: nos primeiros 20 minutos, o referido colega chegou na casa para arrumar a mudança, fato este que fez com que Anderson não se sentisse mais confortável em realizar o atendimento devido à falta de privacidade. A conduta do plantonista foi verificar se haveria outros locais possíveis para que o usuário se deslocasse e pudesse continuar o atendimento. Diante da negativa de Anderson, este fora orientado a se reinscrever na semana seguinte, encaminhamento este que ele concordou, todavia na próxima semana ele não compareceu.

Outro atendimento realizado também pode ser elucidado em relação à dificuldade de privacidade no quesito dos atravessamentos do *home office*. Sara (nome fictício) se inscreveu para atendimento no Plantão relatando episódios de humor deprimido. A plantonista que lhe atendeu se surpreende no momento em que percebe, só no final do atendimento, quando Sara desloca um pouco a câmera do celular, que o namorado dela estava no mesmo cômodo o tempo todo. Ao ser indagada sobre isto, Sara relata que aquele cômodo era o único possível de ser feito o atendimento, na medida em que ali era onde ficava o roteador de internet e, se afastando dele, não teria como realizar a sessão *on-line*. Exatamente por só ali funcionar a internet da casa, o namorado estava também ali, trabalhando no computador, em *home office*.

Mesmo com estas limitações narradas dos atendimentos de forma *on-line*, a mediação da tecnologia também teve alcances interessantes. Uma das preocupações da equipe de plantonistas era a assistência à saúde mental dos estudantes da universidade que, por conta da prorrogação das medidas de prevenção ao vírus, tiveram que voltar para as casas dos pais ou até mesmo trancarem o curso. Pela via do atendimento *on-line* estes estudantes puderam ser acolhidos em suas inseguranças e frustrações como no caso de Lucas (nome fictício). O estudante do primeiro ano de um curso de graduação da universidade procurou o Plantão queixando-se da frustração de ter conseguido, finalmente, passar no vestibular, adentrar ao curso que sempre quis e ter tido apenas duas semanas de aula presencial. Lucas narrou um sofrimento de intensa desilusão: teria sido sua oportunidade de sair da casa dos pais, com os quais não tinha um bom relacionamento dada as constantes brigas entre o casal, que, inclusive, se intensificaram com a pandemia. Entretanto, com as medidas de contenção do vírus, as aulas presenciais foram suspensas por tempo indeterminado, o que acarretou na decisão dos pais de mantê-lo morando na cidade natal.

Em se tratando dos impactos positivos da modalidade do Plantão Psicológico *on-line* para a formação dos estudantes e profissionais que participaram do projeto de extensão, estes tiveram a oportunidade de agregar em sua aprendizagem as modalidades remotas de atenção psicológica. O uso de tecnologias por parte dos psicólogos é algo relativamente novo, que teve um crescimento expoente principalmente com a pandemia, justificando a necessidade de formação no desenvolvimento de habilidades essenciais na prática clínica, como o acolhimento, a escuta, postura empática e ética<sup>35</sup>.

Alguns plantonistas relataram que tiveram dificuldades com manejos de situações como o silêncio e o choro. A estagiária Bianca (nome fictício) expos em supervisão a sua angústia ao atender uma usuária em intenso sofrimento por conta de um luto. Bianca relatou sua sensação de impotência frente ao choro compulsivo da usuária, amplificada pela ausência da presencialidade no atendimento. Outro estagiário, Igor (nome fictício), narrou sua dificuldade em manejar o silêncio persistente de um usuário. Dificuldade esta intrinsecamente ligada à modalidade *on-line*, na medida em que Igor ficava sempre em dúvida se tratava-se de um silêncio comum ao processo de elaboração do sofrimento ou se, na verdade, o paciente não estava em silêncio e sim que a conexão com a internet não estava adequada, fazendo com que a imagem congelasse, por exemplo.

A implementação do Plantão Psicológico *on-line* oportunizou que a equipe se instrumentalizasse em relação à atenção psicológica realizada por meio das tecnologias de informação e comunicação. Como resultado

da mudança institucional que a pandemia convocou, estudos e aprimoramentos foram realizados pela UEL e principalmente pela Clínica Psicológica, compilando-os na recente publicação do livro “Intervenções psicológicas on-line: reflexões e retrato de ações”<sup>36</sup>.

### Considerações finais

A oferta do serviço de Plantão Psicológico na modalidade on-line mostrou-se como uma importante prática de atenção psicológica no contexto da Covid-19. Em meio ao cenário mundial instável, esse tipo de atendimento pode proporcionar aos pacientes momentos frutíferos de reflexões e reordenações de projetos de vida. Urgências psíquicas puderam ser acolhidas, fazendo daquele encontro entre plantonista e paciente um espaço de elaboração das traumaticidades advindas da atual situação de crise.

A experiência aqui narrada contribuiu também para o aprimoramento na formação de psicólogos em relação aos atendimentos mediados pela tecnologia, além de contribuir para a reflexão e prática de acolhimentos em situação de catástrofes de grande magnitude. Espera-se que a partir deste relato, outras clínicas psicológicas universitárias do país que ainda não tenham o serviço de Plantão Psicológico com estágio obrigatório em sua grade curricular ou por meio de outras formas de vinculação de oferta, se sintam fortalecidas para implementarem serviços semelhantes a este, contemplando a atividade de extensão, importante pilar da universidade e também exercendo o compromisso ético e cidadão de ajuda e solidariedade em tempos tão difíceis.

### Referências

1. Chaves PB, Henriques WM. Plantão psicológico: de frente com o inesperado. *Psicologia Argumento*. 2008;26(53): 151-7. Disponível em: <https://periodicos.pucpr.br/index.php/psicologiaargumento/article/view/19831>. Acessado jan 2021.
2. Borges ILF, Brito LS, Dantas JB. Plantão psicológico: acolhimento e escuta na clínica escola da UFC. *Extensão em ação*. 2017;2(14):94-107. Disponível em: [http://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/52723/1/2017\\_art\\_ilfborgesjbdantas.pdf](http://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/52723/1/2017_art_ilfborgesjbdantas.pdf). Acessado jan 2021.
3. Tassinari MA. *A Clínica da urgência psicológica: contribuições da Abordagem Centrada na Pessoa* [tese]. Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro; 2003.
4. Gonçalves LO, Farinha MG, Goto TA. Plantão psicológico em unidade básica de saúde: atendimento em abordagem humanista-fenomenológica. *Revista da Abordagem Gestáltica*. 2016;22(2):225-232. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1809-68672016000200015](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-68672016000200015). Acessado jan 2021.
5. Mota ST, Goto TA. Plantão psicológico no CRAS em Poços de Caldas. *Fractal: Revista de Psicologia*. 2009;21(3):521-529. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S1984-02922009000300007>. Acessado jan 2021.
6. Szymanski H. Plantão psicoeducativo: novas perspectivas para a prática e pesquisa em psicologia da educação. *Psicologia da Educação*. 2004;(19):169-182. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1414-69752004000200009](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-69752004000200009). Acessado jan 2021.
7. Farinha MG, Souza TMC. Plantão psicológico na delegacia da mulher: experiência de atendimento



- sócio-clínico. Revista da SPAGESP. 2016;17(1):65 –79. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1677-29702016000100007](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-29702016000100007) . Acessado jan 2021.
8. Guedes MA. Intervenções psicossociais no sistema carcerário feminino. Psicologia: Ciência e Profissão. 2006;26(4):558-569. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S1414-98932006000400004>. Acessado jan 2021.
  9. Costa LS, Carvalho MCN, Wentzel TR. Intervenção psicológica focal em adolescentes autores de ato infracional. Ciências & Cognição. 2009;14(2):130-146. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1806-58212009000200010](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1806-58212009000200010). Acessado jan 2021.
  10. Ortolan MLM, Sei MB. Plantão psicológico no serviço-escola de psicologia da Universidade Estadual de Londrina. Revista Brasileira de Extensão Universitária. 2016;7(1):29-35. Disponível em: <https://periodicos.uuffs.edu.br/index.php/RBEU/article/view/3079>. Acessado jan 2021.
  11. Ortolan MLM, Bezerra PV, Sei MB. O sujeito da pós-modernidade e a emergência psicológica: caracterização dos usuários do Plantão Psicológico da UEL. Archives of health investigation. 2016;5:46. Disponível em: <https://archhealthinvestigation.emnuvens.com.br/ArcHI/article/view/1759>. Acessado jan 2021.
  12. Ortolan MLM, Sei MB, Victrio, KC. Serviço-escola de psicologia e potencialidades dos projetos de extensão: construção de políticas públicas em saúde mental. Revista Brasileira de Tecnologias Sociais. 2018;5(1):78-85. Disponível em: <https://pdfs.semanticscholar.org/8e03/e6a47437ae536213642da385417a89c30570.pdf>. Acessado jan 2021.
  13. Paiva GC, Carnauba LCO, Sei MB, Ortolan MLM. Plantão Psicológico on-line: experiências e reflexões em tempos de Covid-19. In: Nascimento AKC, Sei MB, Intervenções psicológicas on-line: reflexões e retrato de ações. Londrina: Clínica psicológica; 2020. p. 98-115.
  14. Santana SR, Girard CDT, Costa LCA, Girard CMT, Costa DJE. Os desafios dos serviços psicológicos mediados pelas TIC no contexto da Pandemia do Coronavírus 2019-2020. Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação. 2020;6(1):59-71. Disponível em: <https://periodicos.ufca.edu.br/ojs/index.php/folhaderosto/article/download/471/432/>. Acessado jan 2021.
  15. Ornell F, Schuch JB, Sordi AO, Kessler FHP. “Pandemic fear” and Covid-19: Mental health burden and strategies. Brazilian Journal of Psychiatry. 2020:1-4. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/1516-4446-2020-0011>. Acessado jan 2021.
  16. Asmundson GJG, Taylor S. Coronaphobia: Fear and the 2019-nCoV outbreak. Journal of Anxiety Disorders. 2020;70:102-196. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.janxdis.2020.102196>. Acessado jan 2021.
  17. Carvalho PMM, Moreira MM, Oliveira, MNA, Landim, JMM, Rolim Neto ML. The psychiatric impact of the novel coronavirus outbreak. Psychiatry Research. 2020;286:112902. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2020.112902>. Acessado jan 2021.
  18. Wang C, Pan R, Wan X, Tan Y, Xu L, Ho CS, Ho RC. Immediate psychological responses and associated factors during the initial stage of the 2019 coronavirus disease (Covid-19) epidemic among the general population in china. International Journal of Environmental Research and Public Health. 2020;17(5):1729. Disponível em: <https://doi.org/10.3390/ijerph17051729>. Acessado jan 2021.
  19. Zhang C, Yang L, Liu S, Ma S, Wang Y, Cai Z, et al. Survey of insomnia and related social psychological factors among medical staffs involved with the 2019 novel coronavirus disease outbreak. Frontiers in Psychiatry. 2020;11:1-9. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7171048/pdf/fpsynt-11-00306.pdf>. Acessado jan 2021.
  20. Jung SJ, Jun JY. Mental health and psychological intervention amid Covid-19 Outbreak: Perspectives from South Korea. Yonsei Medical Journal. 2020;61(4): 271-272. Disponível em <https://doi.org/10.3349/ymj.2020.61.4.271>. Acessado jan 2021.

21. Goyal K, Chauhan P, Chhikara K, Gupta P, Singh MP. Fear of COVID 2019: First suicidal case in India. *Asian Journal of Psychiatry*. 2020;49:1. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7130010/pdf/main.pdf>. Acessado jan 2021.
22. Zandifar A, Badrfam R. Iranian mental health during the Covid-19 epidemic. *Asian Journal of Psychiatry*. 2020;51:101-9. Disponível em <https://doi.org/10.1016/j.ajp.2020.101990>. Acessado jan 2021.
23. Bao Y, Sun Y, Meng S, Shi J, Lu L. 2019-nCoV epidemic: Address mental health care to empower society. *The Lancet*. 2020;395:37-8. Disponível em [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30309-3](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30309-3). Acessado jan 2021.
24. Cluver L, Lachman JM, Sherr L, Wessels I, Krug E, Rakotomalala S, et al. Parenting in a time of Covid-19. *The Lancet*. 2020;395:605-658. Disponível em: [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30736-4](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30736-4). Acessado jan 2021.
25. Fundo das Nações Unidas para a Infância. Covid-19: More than 95 per cent of children are out of school in Latin America and the Caribbean. 2020. Disponível em <https://www.unicef.org/press-releases/Covid-19-more-95-cent-children-are-out-school-latin-america-and-caribbean>. Acessado em mar 2020.
26. Faro A, Bahiano MA, Nakano TC, Reis C, Silva BFP, Vitti LS. Covid-19 e saúde mental: a emergência do cuidado. *Estudos de Psicologia*. 2020;37:1-14. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1982-0275202037e200074>. Acessado jan 2021.
27. Danzmann PS, Silva ACP, Guazina FMN. Atuação do psicólogo na saúde mental da população diante da pandemia. *J. nurs. health*. 2020;10:1-14. Disponível em: <https://periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/enfermagem/article/view/18945/11556>. Acessado jan 2021.
28. Pereira MD, Oliveira LC, Costa CFT, Oliveira BCM, Pereira MD, Santos CKA, et al. A pandemia de Covid-19, o isolamento social, consequências na saúde mental e estratégias de enfrentamento: uma revisão integrativa. *Research, society and development*. 2020;9(7):1-35. Disponível em: <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/493/960>. Acessado jan 2021.
29. Rodrigues CG, Tavares MA. Online psychotherapy: growing demand and suggestions for its regulation. *Psicol. Estud*. 2016;21(4):735-44. Disponível em: [http://www.periodicos.uem.br/ojs/index.php/PsicolEstud/article/view/29658/pdf\\_1](http://www.periodicos.uem.br/ojs/index.php/PsicolEstud/article/view/29658/pdf_1). Acessado jan 2021.
30. American Psychological Association. Pandemics. 2020. Disponível em <https://www.apa.org/practice/programs/dmhi/research-information/pandemics>. Acessado em abr 2020.
31. Conselho Federal de Psicologia. Resolução nº4, de 26 de março de 2020. 2020. Disponível em <https://atosoficiais.com.br/cfp/resolucao-do-exercicio-profissional-n-4-2020-dispoe-sobre-regulamentacao-de-servicos-psicologicos-prestados-por-meio-de-tecnologia-da-informacao-e-da-comunicacao-durante-a-pandemia-do-Covid-19?origin=instituicao>. Acessado em mar 2020.
32. Organização Mundial da Saúde. Mental health and psychosocial considerations during the Covid-19 outbreak. 2020. Disponível em <https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/mental-health-considerations.pdf>. Acessado em mar 2020.
33. Jiang X, Deng L, Zhu Y, Ji H, Tao L, Liu L, et al. Psychological crisis intervention during the outbreak period of new coronavirus pneumonia from experience in Shanghai. *Psychiatry Research*. 2020;37:1-13. Disponível em <http://dx.doi.org/10.1016/j.psychres.2020.112903>. Acessado jan 2021.
34. Conselho Federal de Psicologia. Resolução 01/2009, de 30 de março de 2009. Dispõe sobre a obrigatoriedade do registro documental decorrente da prestação de serviços psicológicos. 2009. Disponível em [https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2009/04/resolucao2009\\_01.pdf](https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2009/04/resolucao2009_01.pdf). Acessado em jul 2020.
35. Cardoso CL. O Plantão psicológico em tempos de pandemia. In: Associação Brasileira de Gestalt-terapia e

Abordagem Gestáltica (Org.). Curitiba: CRV; 2020. p.219-35. Disponível em: [https://www.gestalt.com.br/vozes\\_em\\_letras.pdf#page=219](https://www.gestalt.com.br/vozes_em_letras.pdf#page=219). Acessado fev 2021.

36. Nascimento AKC, Sei MB. Intervenções psicológicas on-line: reflexões e retrato de ações. Londrina: Clínica psicológica; 2020.

Contribuições: Maria Lúcia Mantovanelli Ortolan – Coleta de Dados, Redação – Preparação do original;  
Maíra Bonafé Sei – Gerenciamento do Projeto, Redação – Revisão e Edição, Supervisão.

**Autor correspondente**

*Maria Lúcia Mantovanelli Ortolan*

ortolan78@gmail.com

Submetido em: 10/02/2021

Aceito em: 21/08/2021