

# Acolhimento Solidário Saúde Mental

O curso de Psicologia e o C  
disponibilizam escuta psico  
cada aos acadêmicos

## Acolhimento solidário on-line e a pandemia de Covid-19 no Brasil

Ângela Carina Paradiso: Psicologia - Faculdades Integradas de Taquara (FACCAT); [angelaparadiso@faccat.br](mailto:angelaparadiso@faccat.br)

Beatriz Cancela Cattani: Psicologia - Faculdades Integradas de Taquara (FACCAT)

Aline de Andrade Rischter: Centro de Serviços Psicologia (Cesep) - Faculdades Integradas de Taquara (FACCAT)

Bruna Kuhn: Coordenação do Curso de Psicologia - Faculdades Integradas de Taquara (FACCAT)

O primeiro semestre de 2020 trouxe consigo mudanças significativas na vida de todos. As notícias sobre a existência do novo coronavírus (Covid-19), acompanhadas em países asiáticos e europeus com alguns meses de antecedência, até

então pareciam algo distante da nossa realidade enquanto brasileiros. A decretação do estado de pandemia em 11 de março de 2020 (OMS, 2020) chegou ao Brasil junto com as orientações de isolamento social devido à possibilidade de propagação do vírus. As informações fornecidas

pela mídia e pelos órgãos de saúde destacavam que a forma como a contaminação ocorria era pelo contato com o vírus, sendo ele proveniente de uma pessoa contaminada ou de um ambiente com resquícios do vírus no ar ou em objetos. Assim, além da distância física entre as pessoas, os termos “álcool em gel”, “*lockdown*” e “quarentena” entraram em nosso dicionário do cotidiano.

No contexto universitário, as Faculdades Integradas de Taquara (FACCAT), assim como todas as demais instituições de ensino público ou privado do Brasil, imediatamente suspenderam as aulas presenciais. Em nossa instituição, o ensino remoto emergencial (ERE) foi implementado após duas semanas de planejamento, conjuntura que se mantém até o momento atual.

Tal cenário trouxe à tona afetos relacionados à ansiedade diante das incertezas e daquilo que as futuras semanas e meses poderiam trazer. Falava-se sobre a possibilidade real da perda de entes queridos, bem como o adoecimento do próprio sujeito. Afinal, o desconhecimento em relação ao vírus era compartilhado por todos.

Enquanto instituição, nosso grupo foi tomado pelos mesmos sentimentos. Professoras, técnicas e alunas que atuavam na equipe da coordenação do curso de Psicologia da Faccat e no Centro de Serviços em Psicologia (CESEP) preocuparam-se com a saúde mental dos membros da comunidade na qual a Faccat está inserida.

A instituição oferece 20 cursos de graduação, entre licenciaturas, bacharelados e tecnológicos, além de especializações e um curso de mestrado. A área de abrangência da instituição compreende 19 municípios, que juntos totalizam mais de 540.000 pessoas. Assim, o alcance das ações da instituição vai muito além do território do campus, localizado em Taquara/RS (FACCAT, 2019).

A partir de tal contexto, e em consonância com a Política de Responsabilidade Social da

instituição, formulou-se no mês de abril de 2020 o projeto intitulado “Acolhimento Solidário em Saúde Mental”, voltado para comunidade interna e externa. A intenção não era realizar psicoterapia breve ou outra modalidade de trabalho psicoterapêutico, demandas estas absorvidas pelo Cesep, o serviço-escola da instituição. O objetivo do projeto foi proporcionar um espaço de escuta psicológica das angústias de pessoas que precisavam de apoio emocional, mas em função do isolamento total ou parcial, estavam impedidas de circular no campus. O projeto foi idealizado a partir do Cesep, em parceria com a coordenação do curso de Psicologia.

O Cesep, implantado desde 2007 pelo curso de Psicologia, é um serviço-escola que busca assegurar o compromisso com a comunidade do Vale do Paranhana através da oferta de serviços psicológicos a indivíduos, famílias, grupos e organizações. Voltado para a população de baixa renda, funcionários e acadêmicos da Faccat, o Cesep realiza diversas atividades, dentre elas avaliação psicológica, atendimento psicoterapêutico para indivíduos, casais e famílias em quatro abordagens teóricas, e consultoria a empresas. São realizadas ainda, atividades nas áreas Clínica, Jurídica, Comunitária, Trabalho, Organizacional e Escolar.

A proposta do “Acolhimento Solidário em Saúde Mental” partiu da perspectiva de proteger a saúde mental por meio da oferta dos primeiros cuidados psicológicos a pessoas com sofrimento e necessidade de apoio social e emocional (OPAS, 2006; 2015). A divulgação do projeto deu-se prioritariamente a partir das redes sociais (Facebook e Instagram) e por meio de aplicativo de mensagens (WhatsApp) (figura 1). As pessoas interessadas eram convidadas a preencher um formulário on-line, que informava sobre o objetivo e a dinâmica do acolhimento, sigilo dos encontros, questões éticas e, por fim, solicitava que o acolhido concordasse ou não com um Termo de Consentimento Livre

e Esclarecido (TCLE), para utilizar as informações coletadas nos acolhimentos para fins de pesquisa. Independente do aceite ou não do TCLE, o sujeito foi acolhido.



Figura 1 – Divulgação do serviço de acolhimento solidário  
Fonte: Cesep

Criada a ficha da pessoa, esta era encaminhada por e-mail ao profissional que ficaria responsável pelo atendimento. O profissional tinha 24 horas para entrar em contato com o acolhido. Os encontros on-line tinham duração de até 30 minutos, podendo ser de um a três encontros, dependendo do caso, e após o terceiro encontro era definido o encaminhamento a ser dado para o caso.

A cada encontro, o profissional responsável pelo acolhimento deveria preencher uma ficha de evolução do caso, contendo dados gerais sobre o atendimento. Após a finalização do acolhimento, era enviado ao paciente um formulário de avaliação do serviço, com o objetivo de coletar opinião sobre a experiência e avaliar a efetividade da prática ofertada. Neste, o paciente era convidado a preencher uma escala *likert* de 5 pontos (não estou decidido, discordo totalmente, concordo plenamente, discordo, concordo). As afirmações envolviam questionamentos como “O acolhimento contribuiu para

a redução das minhas angústias e necessidades do momento” e “Me senti confortável durante a conversa”.

O público-alvo inicialmente foi limitado à comunidade interna da instituição, sendo representada por alunos, funcionários e familiares de alunos e funcionários. No mês de agosto de 2020, o acolhimento solidário passou a ser aberto à comunidade externa da instituição. Entende-se aqui como comunidade, todos os cidadãos que vivem nas cidades próximas ao campus, mas que não fazem parte da comunidade interna.

A condução dos atendimentos foi inicialmente realizada por 12 docentes do curso de Psicologia e 3 psicólogos técnicos do serviço-escola. Posteriormente, foi estendido aos 14 estagiários do estágio profissional (EP), tendo em mente a necessidade da aproximação à realidade social através da prática profissionalizante (figura 2).

Dos 102 formulários preenchidos entre abril e dezembro de 2020, 54,9% eram de alunos da instituição, 10,8% funcionários, 27,5% familiares de alunos e funcionários e 13,7% comunidade externa. Dos alunos da instituição que buscaram o acolhimento, a maioria era de acadêmicos do curso de Psicologia. Tal resultado pode ser compreendido pelo maior incentivo dos docentes e técnicos do curso pela procura por atendimento psicológico. Também pode explicar essa realidade o fato do curso de Psicologia ser um dos que mais têm alunos matriculados.

A idade dos participantes variou entre 14 e 70 anos, havendo um predomínio de adultos jovens. Dentre os inscritos, 78,4% eram mulheres. Houve uma grande variação nas ocupações indicadas pelos inscritos. As que tiveram maior prevalência foram atendentes ao público, auxiliares administrativos, professores, estudantes, estagiários e pessoas que não estão trabalhando no momento.

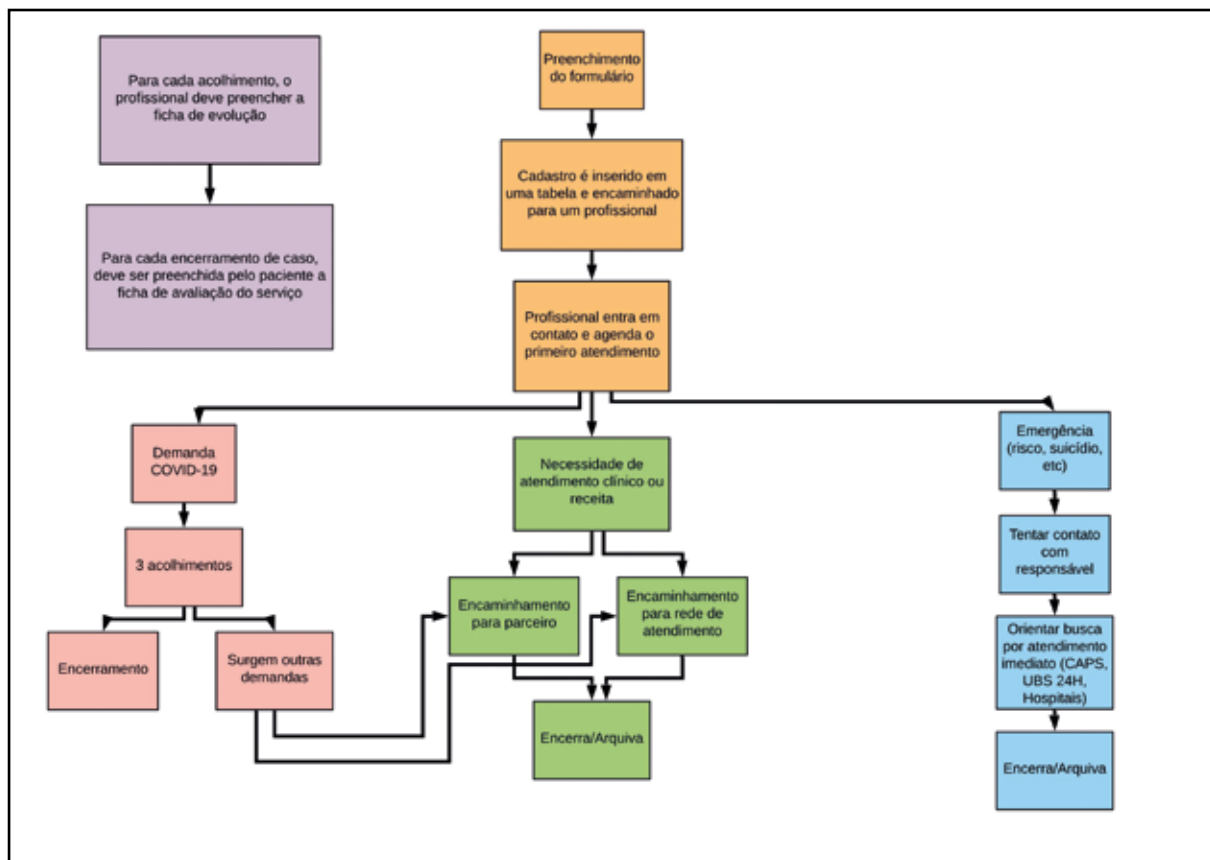


Figura 2 – Fluxograma de atendimento  
Fonte: Cesep

Dentre as pessoas que realizaram a inscrição, 95,7% estavam em isolamento voluntário (estar em casa, mas sem impedimento de ir a locais essenciais), enquanto que 4,3% estavam em isolamento obrigatório (não poder sair de casa devido a contaminação com o coronavírus ou com suspeita de contaminação).

Referente ao questionamento sobre estar em tratamento psicológico, 88,2% responderam que não, 8,8% responderam que estavam em atendimento no momento e 2,9% responderam que estavam em atendimento, mas que este foi interrompido devido à pandemia. Sobre tratamento com psiquiatra, 88,2% responderam que não, 7,8% responderam que estavam em atendimento, mas este foi interrompido por causa da pandemia e 3,9% estavam em atendimento psiquiátrico no momento. Nos motivos da busca, houve uma prevalência de sintomas

de ansiedade, estresse e depressão. Este resultado está bastante de acordo com a realidade vivida pelos sujeitos em contexto de pandemia (SCHMIDT *et al.*, 2020).

Na escolha do tipo de contato para atendimento on-line, os participantes puderam selecionar duas opções; destas, 77% preferiram contato por telefone no qual incluía WhatsApp e ligação telefônica, e 22% optaram por e-mail, no qual incluía a opção de videochamada por meio do Google Meet.

Dos 102 casos que buscaram acolhimento, 21,5% das pessoas não participaram efetivamente do acolhimento. As justificativas variaram entre “não atender as ligações e mensagens do WhatsApp” feitas pelo psicólogo ou estagiário, “não ter mais interesse”, “ter preenchido o formulário por engano” e “não ter

horário disponível no momento”.

Dentre as pessoas que receberam acolhimento (78,4%), identificou-se diferentes desfechos: 21,25% receberam alta, caracterizada por encerramento do acolhimento psicológico e sem encaminhamento, 28,75% receberam encaminhamento para os psicólogos parceiros (antigos estagiários do Cesep já formados psicólogos), 5% para a rede pública, 6,25% foram encaminhados, mas sem especificação do encaminhamento realizado e 1,25% receberam indicação para um grupo de apoio psicológico que estava sendo oferecido concomitantemente pelo serviço-escola. Os casos sem desfecho representam 17,5%, nos quais consta apenas a informação de que o acolhimento foi realizado, e 2,5% dos casos foram acolhidos, mas suas queixas não eram referentes às demandas emocionais relacionadas à Covid-19.

Dentro do período que o acolhimento ocorreu, houve meses de maior procura. Destes, destacamos o início do projeto, entre os meses de abril e maio de 2020 e o final do ano, especialmente no mês de novembro.

A avaliação realizada pelos participantes ao final do acolhimento recebeu 38 respostas. No item “O acolhimento contribuiu para a redução das minhas angústias e necessidades do momento”, 55,3% responderam que concordam plenamente com o auxílio do acolhimento para a redução de suas angústias e necessidades do momento, 42,1% responderam que concordam e 2,6% respondeu que não estava decidido sobre a resposta. Já na pergunta sobre “Recebi apoio emocional durante o acolhimento”, 27,9% responderam que concordam plenamente, 39,5% indicaram que concordam com a afirmativa e 2,6% não estavam decididos sobre a resposta. Na afirmativa “O acolhimento foi importante para que eu conseguisse seguir minhas atividades durante e/ou após o isolamento”, 63,2% concordaram plenamente, 31,6% concordaram e 5,3% não estavam decididos quanto a sua resposta.

A avaliação também continha um espaço no qual era possível escrever “Observações, críticas e/ou sugestões”. Foram feitos agradecimentos aos profissionais que realizaram os acolhimentos e à instituição. As mensagens envolviam reflexões (*“Ótimo acolhimento. Obrigada pelo apoio, me sinto melhor. Às vezes ficamos tão focados nos problemas e não damos espaço para pensar na solução. E de certa forma me abriu um pouco a mente”*), agradecimentos (*“Foi ótimo, acolhedor, principalmente neste momento em que os sentimentos estavam tão extremos, confusos, sem orientação. Agradeço de coração a Instituição por proporcionar esse acolhimento, essa escuta dedicada”*) e elogios à iniciativa (*“Me senti amparada e acolhida pela profissional, me deixou à vontade. Muito importante nesse momento de incertezas e angústias. Ótima a iniciativa da Faccat em proporcionar para os alunos esse amparo”*). A partir de tais recortes, foi possível perceber a efetividade da prática ofertada aos participantes que responderam a avaliação.

A pandemia surpreendeu a todos. O vírus obrigou nações inteiras a fecharem comércios e instituições, bem como proibirem acesso a locais públicos, ocasionando medo e insegurança na população. Pessoas adoeceram e milhares morreram. Durante esse período, além da doença física, pode-se dizer que enfrentamos o adoecimento psicológico, uma vez que as incertezas provocadas pela Covid-19 causam um aumento da ansiedade e do estresse. Nesse sentido, profissionais de saúde elaboraram propostas de intervenção às quais todos pudessem ter acesso, como cartilhas psicoeducativas, escuta psicológica, atendimentos on-line ou por telefone, objetivando minimizar o sofrimento humano (SCHMIDT *et al.*, 2020).

Levando em consideração que ainda hoje pessoas da comunidade sofrem com demandas relacionadas ao Covid-19, o projeto segue vigente. Rebatizado de Acolhimento Psicológico, continua com o mesmo objetivo do serviço proposto inicialmente em abril de 2020:

promover uma escuta qualificada da comunidade, por meio de profissionais e estudantes capacitados, sempre resguardando sigilo e atendendo ao Código de Ética Profissional do Psicólogo (CFP, 2005).

Futuros projetos de acolhimento psicológico, incluindo parcerias com a Secretaria Municipal de Saúde de Taquara, estão dentre os planos da instituição (figura 3). Isso, porque, mesmo com o avanço da vacinação contra a Covid-19 no país, ainda não há perspectivas quanto ao fim

da pandemia. Desta forma, entendemos que o impacto econômico e social que tal contexto imprimiu na nossa realidade ainda não é possível de ser medido. Apesar disso, enquanto serviço-escola de Psicologia inserido em uma IES comunitária, reforçamos o compromisso ético e institucional de promover o bem-estar e a qualidade de vida da sociedade da qual fazemos parte. ◀



Figura 3 – Divulgação realizada pela Prefeita de Taquara sobre o projeto “Pró-Vida Taquara” em parceria com o Cesep  
Fonte: Divulgação pessoal/redes sociais

## Referências

Conselho Federal de Psicologia (CFP). **Código de Ética Profissional do Psicólogo**. 2005. Disponível em: <<https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/codigo-de-etica-psicologia.pdf>>0. Acesso em: 20 maio 2021.

FACCAT. **Catálogo Institucional**. Disponível em: <[https://www2.faccat.br/portal/sites/default/files/Cat%C3%A1logo%202019\\_0.pdf](https://www2.faccat.br/portal/sites/default/files/Cat%C3%A1logo%202019_0.pdf)>. Acesso em: 15 maio 2021.

Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS). **Proteção da saúde mental em situação de epidemias**. 2006. Disponível em: <<https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2009/Protecao-da-Saude-Mental-em-Situaciones-de-Epidemias--Portugues.pdf>>. Acesso em: 10 maio 2021.

Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS). **Primeiros cuidados psicológicos: guia para trabalhadores de campo**. 2015. Disponível em: <[https://www.paho.org/bra/dmdocuments/GUIA\\_PCP\\_portugues\\_WEB.pdf](https://www.paho.org/bra/dmdocuments/GUIA_PCP_portugues_WEB.pdf)>. Acesso em: 10 maio 2021.

Organização Mundial da Saúde (OMS). **WHO Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19 - 11 March 2020**. 2020. Disponível em: <<https://www.who.int/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>>. Acesso em: 5 maio 2021.

SCHIMIDT, Beatriz., *et al.* Impactos na Saúde Mental e Intervenções Psicológicas Diante da Pandemia do Novo Coronavírus (COVID-19). **Estudos de Psicologia (Campinas)**, Campinas, v. 37, 2020.