

A PRÁTICA DO PLANTÃO PSICOLÓGICO NAS INSTITUIÇÕES

Gyslany Samila Gomes Teixeira

Discente – Centro Universitário Fametro – Unifametro

gyslany.teixeira@aluno.unifametro.edu.br

Daniel Bernardino Muniz

Discente – Centro Universitário Fametro – Unifametro

daniel.muniz@aluno.unifametro.edu.br

Gabriele Gomes de Oliveira

Discente – Centro Universitário Fametro – Unifametro

gabriele.oliveira@aluno.unifametro.edu.br

Leonardo Silveira de Melo

Discente – Centro Universitário Fametro – Unifametro

leonardo.melo@aluno.unifametro.edu.br

Francisca Fernanda Barbosa Oliveira

Docente – Centro Universitário Fametro – Unifametro

fernanda.oliveira@professor.unifametro.edu.br

Área Temática: Psicologia organizacional e do trabalho

Área de Conhecimento: Ciências da Saúde

Encontro Científico: XIII Encontro de Monitoria

RESUMO

Introdução: O plantão psicológico é um atendimento emergencial, que realiza uma escuta ativa e empática e intervenções breves de acordo com a demanda apresentada no momento. Ambientes de trabalho negativos podem ocasionar problemas de saúde física e mental. Desse modo, o plantão é uma prática eficaz na promoção da saúde do trabalhador, auxiliando-o a lidar com as pressões que fazem parte de seu cotidiano, tornando-se um espaço efetivo de acolhimento e expressão de sentimentos. **Objetivo:** Apresentar os desafios e potencialidades da prática do plantão psicológico nas instituições. **Método:** Uma revisão de literatura sistemática evidenciando a área do plantão psicológico e a sua relevância nas instituições. **Resultados:** Com base na literatura verifica-se que o plantão psicológico nas organizações surge como prática essencial para acolher emocionalmente os colaboradores. Diante das exigências do mundo organizacional, o psicólogo atua na promoção da saúde mental e na prevenção do sofrimento psíquico, contribuindo para um ambiente mais saudável e humanizado. **Considerações finais:** Observa-se que o plantão psicológico nas organizações se configura como uma prática essencial à escuta e acolhimento das demandas emocionais dos trabalhadores, mas que é uma temática invisibilizada, necessitando de mais pesquisas acerca da temática.

Palavras-chave: Saúde Mental no Trabalho; Psicologia Organizacional; Intervenção Psicossocial.

INTRODUÇÃO

Segundo Cury (1999), o plantão psicológico caracteriza-se como uma modalidade de atendimento emergencial, cujo principal objetivo é proporcionar uma escuta ativa e empática, além de intervenções breves, conforme as demandas apresentadas pelo indivíduo no momento da consulta.

Carvalho (2016) destaca que as organizações têm vivenciado, de forma contínua, diversas mudanças e especificidades no cotidiano do trabalhador, impactando sua percepção sobre qualidade de vida no trabalho. Nesse contexto, as empresas têm reconhecido a importância de criar um ambiente de trabalho acolhedor e saudável para seus colaboradores, o que, por conseguinte, resulta em um melhor desempenho na produtividade (Bom Sucesso, 2002, citado em Alcântara et al., 2020).

De acordo com a Organização Mundial da Saúde (2017), ambientes de trabalho negativos podem ocasionar problemas de saúde física e mental, como absenteísmo e perda de produtividade. Ferreira (2016) ressalta que o desgaste físico e psicológico, a baixa autoestima, a insatisfação e a pressão por resultados são aspectos inerentes ao novo mundo do trabalho. Assim, a qualidade de vida no trabalho tem ganhado destaque em projetos que buscam soluções para esses problemas.

Uma das estratégias para promover a saúde e auxiliar o trabalhador a lidar com as origens de problemas e estresse no trabalho é oferecer serviços psicológicos. Para Dutra (2004), a contemporaneidade exige novas formas de inserção do psicólogo, necessitando de um olhar atento ao sujeito em constante transformação, considerando aspectos ambientais, biológicos, psicológicos, espirituais e sociais. Trata-se de um profissional com postura ético-política reflexiva diante do ser humano e de sua realidade social.

Nesse cenário, surge uma nova categoria clínica denominada por Mosqueira, Morato e Noguchi (2006) como prática de atenção psicológica. Cury (1999) refere-se a uma modalidade de atendimento clínico-psicológico emergencial aberto à comunidade, cuja função é proporcionar um espaço de escuta e acolhimento.

Mahfoud (1987, citado em Couto, 2019) analisa o plantão psicológico sob três perspectivas: a da instituição, que envolve a coordenação dos serviços ofertados, como planejamento e organização do local físico e dos recursos disponíveis (materiais ou humanos, rede de apoio externo, entre outros); a do profissional, que exige predisposição e

disponibilidade para lidar com situações novas e inesperadas; e a do cliente, que busca construir um espaço seguro para suas necessidades (Mahfoud, 1987, citado em Couto, 2019).

Desse modo, o plantão psicológico ocorre em um espaço onde a prática e a experiência são evidenciadas, no qual o psicólogo se apresenta como alguém presente, disposto e disponível para compreender as demandas trazidas, não apenas como um mero detentor de conhecimento. Por meio da escuta psicológica, o profissional demonstra cuidado nas vivências e conflitos apresentados pelo trabalhador (Dourado et al., 2016).

Lapolli e Gomes (2019) afirmam que a valorização dessa ferramenta no contexto institucional torna-se eficaz ao facilitar que os trabalhadores reconstituam seus conflitos. Conforme Smaniotto (2018), o plantão psicológico é uma prática eficaz na promoção da saúde do trabalhador, auxiliando-o a lidar com as incertezas e pressões que fazem parte de seu cotidiano, tornando-se um espaço efetivo de acolhimento e expressão de sentimentos sem julgamentos.

A relevância deste trabalho reside na importância do plantão psicológico nas organizações como forma de auxiliar na prevenção do adoecimento mental, redução do absenteísmo e promoção de um clima organizacional saudável. Assim, este estudo tem como objetivo apresentar os desafios e potencialidades da prática do plantão psicológico nas instituições.

METODOLOGIA

O presente trabalho trata-se de uma pesquisa bibliográfica com abordagem sistemática, cujo objetivo foi correlacionar aspectos organizacionais abordados na obra *Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil* (Zanelli, Borges & Bastos, 2014) com a temática do plantão psicológico, conforme discutido por Scorsolini-Comin (2015) em *Plantão psicológico e o cuidado na emergência: panorama de pesquisas e intervenções*.

A busca dos materiais foi realizada nas bases de dados SciELO, PePSIC e Google Acadêmico, entre os anos de 2004 e 2024. Foram incluídos artigos científicos, livros, relatórios técnicos e monografias que abordassem diretamente o tema. Foram excluídos da seleção: dissertações, resumos e conteúdo de blogs. Os descritores utilizados na busca foram: “a importância do plantão psicológico nas organizações”, “psicologia organizacional no Brasil” e “intervenções no plantão psicológico”.

Foram analisadas seis obras, a saber: 1) Cautela (2009); 2) Chaves, Henriques (2018); 3) Chiavenato (2010); 4) Doescher, Henrique (2012); 5) Ponce, Queiroz (2019); 6) Zaneli, Borges, Bastos (2014).

A análise consistiu em uma leitura aprofundada dos materiais selecionados, seguida da definição de categorias temáticas, com base em uma análise descritiva do conteúdo. As categorias de análise definidas foram: (1) A prática do plantão psicológico; (2) O papel da Psicologia nas instituições; e (3) A saúde mental dos colaboradores.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A organização do trabalho pode ser um elemento que contribui para a vulnerabilidade mental dos indivíduos, tornando as organizações parcialmente responsáveis pela saúde mental de seus colaboradores. Na história do capitalismo ocorreram mudanças em decorrência das novas tecnologias, instituições e jornadas de trabalho, o que influencia diretamente as relações dos sujeitos com o mundo organizacional, assim, influenciando também suas formas de sofrimento e adoecimento (Vasconcelos, 2008).

Nesse contexto, o trabalho na sociedade contemporânea assume um papel de subjetivação e construção da identidade social, levando em consideração sua importância como um instrumento que diferencia os indivíduos em categorias distintas na sociedade de acordo com suas práticas profissionais (Rovida, 2016), dessa forma, a produção de sentido perpassa pela relação indivíduo e ambiente de trabalho.

Ademais, as novas relações intra e intersubjetivas com o mundo das instituições organizacionais também produzem nos funcionários sofrimentos e adoecimentos. Diante disso, o trabalho pode ser um fator de sofrimento para o indivíduo, tal fenômeno surge pelas exigências crescentes de produtividade, pressão por resultados, situações constantes de estresse, falta de reconhecimento e longas jornadas de trabalho (Vasconcelos, 2008). Sendo assim, a dimensão do trabalho na atualidade necessita ser humanizada, visando a melhoria da saúde dos colaboradores.

Na perspectiva atual da psicologia organizacional, o psicólogo deve colaborar na criação de políticas que promovam o bem-estar individual e coletivo dentro das organizações, como ações voltadas à saúde mental, ao bem-estar no trabalho. (Spector, 2012) e gestão de conflitos (Chiavenato, 2014). Segundo Zaneli, Borges, Andrade e Bastos (2014), o papel do psicólogo organizacional não se limita à seleção de pessoas, mas abrange também o

desenvolvimento de equipes e a promoção de comportamentos que visam a produtividade e o bem-estar.

Com base na literatura, os autores apontam que o plantão psicológico no contexto organizacional é uma modalidade de atendimento que tem como objetivo acolher os indivíduos que o buscam em momentos de angústia, proporcionando atendimento pontual e emergencial, utilizando os recursos e as limitações presentes no contexto específico (Chaves e Henriques, 2018). Dessa forma, o papel do psicólogo torna-se fundamental para a formação de um ambiente mais acolhedor e saudável nas empresas ao proporcionar um espaço de acolhimento e escuta, fortalecendo os laços entre os colaboradores.

Segundo Cautella Júnior (2009), ao proporcionar ao indivíduo uma compreensão mais clara e abrangente de si e de suas perspectivas em relação às suas questões, incentivando o autoquestionamento e posicionando-o frente aos seus conflitos e ao poder de fazer escolhas, o psicólogo contribui para a promoção da saúde. Em relação ao psicólogo plantonista, o autor destaca que esse profissional deve estar aberto ao inesperado, reconhecendo que cada encontro pode ser único, e buscando atender às necessidades daquele que busca este serviço em um determinado momento.

Sendo assim, o atendimento realizado em situações de urgência pode envolver acolhimento, compreensão das demandas apresentadas, fornecimento de informações, além de servir como um espaço para escuta e reformulação de posturas. Posteriormente, é possível encaminhar o indivíduo para outros serviços e áreas de especialidade.

Além disso, o estabelecimento do vínculo no plantão psicológico em instituições é excepcionalmente mais complexo considerando que fatores como o tempo limitado para os atendimentos e o caráter pontual das intervenções podem dificultar a construção dessa relação de respeito, empatia e confiança. A dinâmica intrínseca ao ambiente corporativo, caracterizada pela pressão por resultados e pela estrutura hierárquica, pode gerar um contexto no qual os colaboradores sintam-se relutantes em buscar apoio psicológico, temendo julgamentos ou que a confidencialidade não seja integralmente preservada (Dejours, 2004).

Durante os atendimentos, é imprescindível reforçar o compromisso com a confidencialidade. Desse modo, atitudes como manter as câmeras desligadas, utilizar uma sala particular que proporcione privacidade e conforto, exercer a escuta ativa e reconhecer o sofrimento do colaborador devem contribuir para a criação de um ambiente seguro e acolhedor, no qual ele se sinta à vontade para externalizar seus conflitos e angústias.

Além de promover esse acolhimento, o psicólogo também exerce um papel preventivo psicológico no plantão psicológico, ao intervir em crises imediatas e assim colaborando para evitar que situações de estresse se agravem. Segundo Oliveira (2018) o atendimento pontual realizado pelo psicólogo pode evitar o adoecimento psíquico ao identificar de forma precoce, sinais de sofrimento mental permitindo ações que visam minimizar o impacto.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da bibliografia consultada, percebe-se que o plantão psicológico no contexto organizacional se configura como uma iniciativa necessária para a humanização das empresas. Nesse cenário, o plantão psicológico surge como uma possibilidade concreta de escuta sensível e acolhimento diante das demandas emocionais que surge nesse ambiente. Trata-se de um espaço que valoriza o sujeito em sua integralidade, oferecendo suporte em momentos de crise, conflito ou sofrimento, e promovendo o fortalecimento dos vínculos interpessoais no campo de trabalho.

Portanto, urge a necessidade de produzir conhecimento científico sobre essa prática nesse contexto, ampliando as discussões e reflexões sobre sua relevância para a promoção da qualidade de vida no ambiente organizacional e formação de setores mais acolhedores e saudáveis nas empresas.

REFERÊNCIAS

- ALCÂNTARA V. L. C., de Andrade, V. L. P., & da Silva, Y. V. (2020). **Saúde mental e a relação entre qualidade de vida e ambiente de trabalho**. Cadernos De Psicologia, 1(2).
- CARVALHO, L. M. (2016). **Qualidade de Vida no Trabalho Versus Condições Psicossomáticas Advindas do Mercado de Trabalho**, 9(1), 67–84, 2016.
- CAUTELLA Júnior, W. **Plantão Psicológico em hospital psicológico**. In H.T.P. Morato (Org.). Aconselhamento psicológico centrado na pessoa: novos desafios (pp. 161-175). São Paulo: Casa do Psicólogo, 2009.
- CHAVES, A.; HENRIQUES, A. **Plantão psicológico: uma abordagem pontual e emergencial em saúde mental**. São Paulo: XYZ Editora, 2018.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações**. Rio De Janeiro: Elsevier, 2010.
- COUTO, L. A. **Plantão psicológico: uma possível intervenção na promoção da saúde mental do trabalhador**. Jequié – BA: Faculdade de Tecnologia e Ciências, 2019. Trabalho de

Conclusão de Curso (Graduação).

CURY, V. E. **Plantão psicológico em Clínica Escola**. In: MAHFOUD, M. (Org.). *Plantão psicológico: novos desafios*. São Paulo: Companhia Ilimitada, 1999. p. 115–116.

DEJOURS, Christophe. **O sofrimento no trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. São Paulo: Cortez, 2004.

DOESCHER, A. M. L.; HENRIQUES, W. M.. **Plantão psicológico: um encontro com o outro na urgência**. *Psicologia em Estudo*, v. 17, n. 4, p. 717–723, out. 2012.

DOURADO, A. M.; MACÊDO, S.; LIMA, D. **Experienciando a escuta clínica no estágio em psicologia: um estudo fenomenológico**. In: *Pesquisa e prática em psicologia no sertão*. [S.l.]: Instituto Walden, 2016.

DUTRA, E. **Considerações sobre as significações da psicologia clínica na contemporaneidade**. *Estudos de Psicologia*, Natal, v. 9, n. 2, p. 381–387, 2004

FERREIRA, M. C. **Qualidade de vida no trabalho: uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores**. 3. ed. Brasília: Paralelo 15, 2016.

LAPOLLI, C. A. R.; GOMES, Q. S. **Escuta psicológica nas organizações: acolher, orientar e encaminhar**. 2019. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade do Sul de Santa Catarina. Disponível em Acesso em: 24 abr. 2025.

MOSQUEIRA, S. M.; MORATO, H. T. P.; NOGUCHI, N. F. C. **Atenção psicológica: de plantão a acompanhamento na FEBEM/SP**. In: *Laboratório de Estudos e Prática em Psicologia Fenomenológica Existencial (g)*. Anais da I Jornada Plantão Psicológico em Aconselhamento Psicológico. São Paulo, 2006. p. 194–203.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Empresas devem promover saúde mental de funcionários**. Ergocorp, 2017. Disponível em: <<https://www.ergocorp.com.br/noticia/oms-empresas-devem-promover-saude-mental-de-funcionarios>>. Acesso em: 24 abr. 2025.

PONCE, M. V., & QUEIROZ, L. A. **Escuta e acolhimento no plantão psicológico: Reflexões sobre a formação do psicólogo**. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 35(2), 45-51, 2019.

ROVIDA, Mara Ferreira. **Trabalho e identidade social - implicações nas pesquisas em comunicação**. *Revista Alterjor*, 13.1: 183-200, 2016. SMANIOTTO, U. S. **Plantão psicológico nas empresas – uma modalidade a ser explorada**. *Momentum*, São Paulo, v. 1, n. 16, 2018.

SCORSOLINI-COMIN, F.. **Plantão psicológico e o cuidado na urgência: panorama de pesquisas e intervenções**. *Psico-USF*, v. 20, n. 1, p. 163–173, jan. 2015.

VASCONCELOS, Amanda de; FARIA, José Henrique de. **Saúde mental no trabalho: contradições e limites**. *Psicologia & Sociedade*, 2008, 20: 453-464.

ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil-2**. AMGH Editora, 2014.