ISSN 0103-7013
Licenciado sob uma Licença Creative Commons

Artigo Científico

dx.doi.org/10.7213/psicolargum.44.126.AO10

PSICOLOGIA Argumento

PUCPRESS

periodicos.pucpr.br/psicologiaargumento

Possibilidades e limites de uma proposta de atendimento breve *online* para trabalhadores em sofrimento mental

Possibilities and limitations of a online brief counseling for workers in mental distress

Posibilidades y limitaciones de uma propuesta de apoyo breve virtual para trabajadores con sufrimiento mental

Roberta Belizário Alves [A]

Vitória, ES, Brasil

[A] Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), Departamento de Psicologia Social e do Desenvolvimento

Alanna Pego Barboza [B]

Vitória, ES, Brasil

[B] Universidade Federal do Espírito Santo (UFES)

Como citar: ALVES, R. B.; BARBOZA, A. P. Possibilidades e limites de uma proposta de atendimento breve *online* para trabalhadores em sofrimento mental. *Psicologia Argumento*, 44 (126). 2019- 2037, 2026. https://dx.doi.org/10.7213/psicolargum.44.126.AO10

Resumo

Muitas categorias profissionais apresentam particular vulnerabilidade ao sofrimento mental, sobretudo, durante a pandemia de COVID-19. A pesquisa, de abordagem qualitativa, descritiva e com delineamento de estudo de caso, pretendeu avaliar os efeitos do apoio psicológico breve *online* ofertado aos trabalhadores da Assistência Social de um município da Região Metropolitana de Vitória-ES. Foram entrevistadas cinco pessoas que participaram da intervenção, aplicando-se análise de

[a] Doutora em Psicologia, e-mail: roberta.alves@ufes.br

[b] Graduada em Psicologia, e-mail: alanna_barboza@hotmail.com

conteúdo temática aos dados. Os resultados evidenciam que: os participantes experimentaram tristeza pela perda do vínculo e desejo de continuar em psicoterapia; o acompanhamento promoveu alívio imediato do sofrimento e mudanças quanto à queixa inicial; houve manutenção dos benefícios ao longo de aproximadamente um ano após o acompanhamento. Para os casos de menor gravidade e sem cronicidade, o acompanhamento breve online foi resolutivo. Apenas os casos graves foram encaminhados a outros serviços. De modo geral, o uso de plataforma digital para acompanhamento se mostrou adequado, com poucas dificuldades, essencialmente relacionadas à conexão com internet, não apresentando prejuízos para o processo, e facilitou o acesso aos cuidados em saúde mental.

Palavras-chave: Intervenções breves. Teleconsulta. Atenção à saúde do trabalhador. Saúde mental.

Abstract

Many professional categories exhibit particular vulnerability to mental suffering, especially during the COVID-19 pandemic. This research, using a qualitative and descriptive approach and designed as a case study, aimed to evaluate the effects of brief online psychological support offered to social assistance workers in a municipality in the Metropolitan Area of Vitória-ES, Brazil. Five people who participated in the intervention were interviewed, and thematic content analysis was applied to the data. The main results suggest that: participants experienced sadness due to the loss of the bond and expressed a desire to continue psychotherapy; the intervention provided immediate relief from suffering and changes regarding the initial complaint; the benefits were maintained for one year after the intervention. For less severe and non-chronic cases, brief online intervention proved to be effective. Only severe cases were referred to other services. Overall, the use of a digital platform proved to be appropriate, with few difficulties, mainly related to internet connectivity, causing no harm to the process and facilitating access to mental health care.

Keywords: Crisis intervention. Remote consultation. Occupational health services. Mental health.

Resumen

Muchas categorías profesionales son vulnerables al sufrimiento mental, especialmente durante la pandemia de COVID-19. La investigación, con un enfoque cualitativo, descriptivo y con diseño de estudio de caso, evaluó el apoyo psicológico breve en línea ofrecido a los trabajadores de la Asistencia Social de un municipio de la Región Metropolitana de Vitória-ES, Brasil. Se entrevistó a cinco participantes de la intervención, aplicando análisis de contenido temático a los datos. Los resultados sugieren que los participantes experimentaron tristeza por la pérdida del vínculo y el deseo de continuar en psicoterapia; la intervención proporcionó alivio inmediato del sufrimiento y cambios respecto a la queja inicial; los beneficios se mantuvieron durante un año después. Para los casos de menor gravedad y sin cronicidad, la intervención breve en línea fue efectiva. Solo los casos graves fueron derivados a otros servicios. En general, el uso de una plataforma digital resultó adecuado, con pocas dificultades esencialmente relacionadas con la conexión a internet, sin perjuicio para el proceso y facilitando el acceso a la atención en salud mental..

Palabras clave: Intervenciones breves. Teleconsulta. Servicios de salud laboral. Salud mental.

1. Introdução

Durante a pandemia de COVID-19, a saúde mental foi colocada em evidência, uma vez que pesquisas realizadas em outros momentos de epidemia como as da *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS) em 2003 e a da *Middle East Respiratory Syndrome* (MERS) em 2012 (Brooks et al., 2020), como também pesquisas feitas durante a própria pandemia de COVID-19 no Brasil e no mundo, mostraram um aumento de sintomas de depressão e ansiedade, além de alterações do sono, aumento do uso de álcool, entre outros. Dentre estas pesquisas notabilizou-se que algumas categorias profissionais se encontravam particularmente vulneráveis ao sofrimento e ao adoecimento mental durante a pandemia, especialmente os chamados trabalhadores da linha de frente (Secchi, Dullius, Garcez, & Scortegagna, 2021; Xiong et al., 2020). No Sistema Único de Assistência Social (SUAS), o trabalho sofreu alterações significativas que afetaram o exercício profissional, com a intensificação da demanda e a introdução de inúmeras adaptações do fazer cotidiano, sem a devida capacitação, em condições de trabalho inadequadas, e com equipamentos de proteção individual insatisfatórios e insuficientes. Neste cenário, observa-se a eclosão ou agravamento de vivências de insegurança, desamparo, desgaste, e de quadros de sofrimento mental (Alves & Braga, 2023; Faquin, Lanza, Santos, Campanucci, & Silva, 2021).

Problemas de saúde mental relacionados ao trabalho não são algo propriamente novo. As formas de organização do trabalho e da produção vêm sofrendo profundas transformações, caracterizadas por flexibilização da produção e precarização da força de trabalho, expondo os trabalhadores a maiores vulnerabilidades e riscos de adoecimento, inclusive mental. Embora a determinação dos processos de trabalho sobre a saúde mental não se restrinja ao período pandêmico, com a pandemia houve um acirramento de questões já presentes no mundo do trabalho contemporâneo como desemprego, precarização das relações de trabalho, sobrecarga e pressões. Ao lado disso, novas demandas se somaram ao contexto de trabalho como a necessidade urgente e constante de reorganização dos processos de trabalho em vista das restrições impostas pela pandemia, sem o devido tempo necessário para a adaptação do trabalhador às novas configurações (Ferreira & Falcão, 2020). Diante deste cenário, foram documentadas ao redor do mundo, incluindo no Brasil, várias iniciativas de elaboração de estratégias para lidar com o sofrimento e o adoecimento psíquico durante esse período, seja para a população como um todo, seja para algumas categorias profissionais específicas (Li et al., 2020; Schmidt, Crepaldi, Bolze, Neiva-Silva, & Demenech, 2020).

Seguindo a tendência das propostas iniciais de serviços de apoio psicossocial *online* no contexto da pandemia, um serviço de apoio psicológico breve *online* tem sido ofertado desde 2020, por meio de estágio curricular supervisionado em um Curso de Graduação em Psicologia, a trabalhadores da Assistência Social em um município da Região Metropolitana de Vitória-ES. O apoio psicológico *online* que se configura como objeto desta pesquisa se insere na modalidade de atendimento breve e se inspira na proposta dos Primeiros Cuidados Psicológicos (Fundação Oswaldo Cruz, 2020a, 2020b; International Federation of Red Cross end Red Crescent Societies. Reference Centre for Psychosocial Support, 2020; Organização Pan-Americana da Saúde, 2015) como modelo de atenção psicossocial aos trabalhadores. Trata-se de um tipo de apoio pontual num momento de urgência psicológica que busca, a partir da escuta acolhedora da vivência dos trabalhadores, auxiliá-los a sentirem-se mais apoiados para ampliarem seu poder de agir frente às situações estressantes, especialmente na pandemia, buscando desse modo um alívio imediato da vivência de sofrimento e a redução do estresse agudo. Tal modalidade configura-se numa escuta terapêutica não invasiva e não aprofundada, focalizada na queixa trazida no momento do atendimento (Dantas et al., 2016; Fundação Oswaldo Cruz, 2020a; International Federation of Red Cross end Red Crescent Societies. Reference Centre for Psychosocial Support, 2020). Como orientação teórico-analítica das relações entre saúde mental e trabalho, o projeto utiliza os referenciais da Saúde do Trabalhador (enquanto campo da Saúde Coletiva) em articulação com as chamadas Clínicas do Trabalho (Roosli et al., 2022), buscando se distanciar de explicações de caráter individual, intrapsíquico e intimista, e de práticas individualizantes desconectadas do contexto geral dos grupos, e adotando um modelo de clínica social que articula o psíquico e o social, que busca explicações na interação do trabalhador com seu contexto, e que coloca as vivências no trabalho como eixo central de reflexão.

No decorrer da pandemia muitos artigos, em sua maioria no formato de relatos de experiência, foram publicados sobre serviços de atenção psicossocial breve na modalidade *online*, nos quais se pode conhecer as características dos serviços oferecidos, o público-alvo, as formas de divulgação e de acesso e algumas reflexões sobre a experiência. Algumas publicações debatem os resultados positivos das intervenções breves *online* tais como acesso imediato e facilitado, acolhimento como espaço para dar vazão a sentimentos, redução de lista de espera, oportunidade de tratar de conflitos atuais com prontidão, adesão ao acompanhamento, satisfação quanto às expectativas, possibilidade de encaminhamento para continuidade, mudanças em aspectos relacionados à queixa inicial, aceitação e compreensão do momento atual, busca por alternativas para melhorar convivência familiar, diminuição da ansiedade e estresse, e formulação de estratégias de enfrentamento (Balan et al., 2022; Batista, Lima, Vioto, Nascimento, & Pacheco, 2022; Bezerra, Moura, & Dutra, 2021; Guimarães, Laudelino Neto, & Massuda Júnior, 2020; Pimentel de-Medeiros et al., 2021; Rocha, Silva, Silva, & Espírito Santo, 2021; Santos & Diniz, 2023).

As demandas dos usuários que chegam aos serviços, de acordo com os estudos, incluem angústia e dificuldades ligadas à pandemia, ansiedade, depressão, estresse, irritabilidade, conflitos familiares, pressão por produtividade, dificuldades nos relacionamentos amorosos, dificuldades de separar vida pessoal da profissional ou de acostumar-se ao trabalho remoto, busca por orientações, luto, dificuldades de socialização, comportamento suicida, assédio moral, assédio sexual, dificuldades com o trabalho e abuso de substâncias (Balan et al., 2022; Batista et al., 2022; Bezerra et al., 2021; Guimarães et al., 2020; Neves, Ramos, Marangoni, & Martins, 2019; Pimentel de-Medeiros et al., 2021; Rocha et al., 2021; Santos & Diniz, 2023). Dentre as dificuldades e limitações das intervenções breves *online*, alguns estudos ressaltam que, como o foco das intervenções não é a cura e o aprofundamento da história do sujeito, em alguns casos há necessidade de continuidade de cuidados em processos de psicoterapia. Além disso relatam como dificuldades os problemas de conexão na internet (Batista et al., 2022; Rocha et al., 2021; Santos & Diniz, 2023).

As publicações indicam que as intervenções psicológicas breves *online* desempenharam um papel significativo na promoção da saúde mental e no enfrentamento das adversidades durante a pandemia, embora tenham sido enfrentados desafios tecnológicos e de conexão. Há uma tendência, por parte dos autores, em avaliar positivamente os efeitos e a eficácia do atendimento psicológico breve *online*, pelo fato de permitir lidar com uma variedade de questões relacionadas ao bem-estar emocional e mental em momentos de crise. É preciso ressaltar, porém, que a maior parte das publicações encontradas são relatos de experiência essencialmente descritivos e poucos se referem a relatos de pesquisa. Até mesmo os raros estudos que englobam algum tipo de avaliação geralmente se baseiam na perspectiva dos prestadores de serviços ou em avaliações mais gerais de satisfação dos usuários com o serviço.

Freire e Hessel (2023) ressaltam que há um esforço atualmente para investigar e discutir os efeitos e evidências da psicoterapia, mas que o mesmo não se verifica em relação às intervenções breves. Há poucos estudos que visam uma investigação mais detalhada de diferentes aspectos do processo de intervenções breves. Dentre estes, podemos citar o estudo conduzido por Balan et al. (2022), que visou avaliar a efetividade de uma intervenção breve, focando na mensuração do progresso emocional do paciente, por meio de uma escala. A avaliação por meio de instrumentos quantitativos validados é uma opção segura e de fácil utilização, e por isso sua indicação é pertinente. No entanto, é forçoso destacar que apresenta limites em termos de acessar as vivências experimentadas pelos usuários durante o processo de acompanhamento, carecendo, por isso, de análises mais detalhadas sobre a avaliação dos participantes que o instrumento fechado não é capaz de captar. Diante desta ponderação, considera-se importante a realização de estudos qualitativos sobre as vivências dos pacientes durante o processo. A abordagem qualitativa sobre os efeitos da terapia breve pode fornecer elementos adicionais importantes, que juntamente com outras modalidades quantitativas de avaliação, pode ampliar a compreensão sobre a efetividade destas intervenções.

Tendo como objetivo avaliar os efeitos do apoio psicológico *online* ofertado aos trabalhadores da Assistência Social em sofrimento mental atendidos num projeto de estágio supervisionado de um Curso de Psicologia, a pesquisa realizada pode contribuir com o campo de estudos, ampliando a compreensão sobre os efeitos desse tipo de prática por meio de uma proposta de investigação mais estruturada que partiu da perspectiva e da vivência dos trabalhadores atendidos, tanto sobre o processo de acompanhamento, quanto sobre os efeitos posteriores. Ao mesmo tempo, a

pesquisa proposta fornece importantes elementos para o aprimoramento das ações do serviço ofertado. O monitoramento e a avaliação contínuos do projeto vêm demonstrando boa aceitação por parte dos trabalhadores que acessaram o serviço e um razoável nível de resolutividade. No entanto, considera-se que este monitoramento, essencialmente baseado em *feedbacks* espontâneos dos participantes aos estagiários que os atenderam, por ocasião da finalização dos atendimentos, oferece uma compreensão limitada sobre os efeitos ulteriores do apoio psicológico remoto breve. A realização da pesquisa possibilitou acessar a experiência singular de cada participante a respeito da efetividade da proposta de intervenção de modo mais detalhado e sistematizado, inclusive sobre os efeitos observados algum tempo depois da finalização do processo terapêutico.

2. Método

A pesquisa proposta é de abordagem qualitativa, de natureza descritiva, e de corte transversal. O delineamento selecionado foi o estudo de caso. A abordagem e o delineamento de pesquisa escolhidos são considerados pertinentes aos objetivos da pesquisa por buscarem compreender de forma aprofundada a experiência dos usuários atendidos pelo serviço de apoio psicológico, acessando descrições e explicações fornecidas pelos sujeitos para produzir um conhecimento mais amplo e detalhamento dos processos e vivências suscitados a partir dos atendimentos e posteriormente a eles (Creswell & Creswell, 2021).

A amostra utilizada foi de conveniência. Todos os usuários foram convidados, dos quais cinco aceitaram participar da pesquisa. Como a amostra se constituiu por trabalhadores que se voluntariaram, um possível viés é ela se constituir apenas por pessoas com opiniões mais extremas ou com interesses no tema. O acesso aos participantes se deu por meio do contato previamente fornecido por eles ao se inscreverem no serviço. Participaram do estudo cinco trabalhadores que utilizaram o apoio psicológico entre 2020 e 2021, sendo quatro mulheres e um homem, com idades entre 25 e 58 anos. Com relação às categorias profissionais, três dos trabalhadores são educadores sociais, uma é cozinheira, e uma é nutricionista. Dois dos participantes trabalhavam em serviços da proteção especializada de alta complexidade, um trabalhava na proteção especializada de média complexidade, um na proteção básica, e um no nível de gestão da Secretaria.

Foram utilizados dados verbais, coletados por meio de entrevistas individuais semiestruturadas. O roteiro de entrevista se constituiu de 12 questões que abordaram os seguintes tópicos: Como teve acesso ao serviço; motivos da procura; benefícios após os atendimentos; manutenção dos benefícios obtidos; adesão a encaminhamentos propostos; situação atual em relação à saúde mental e ao motivo que gerou a procura pelo serviço; relevância atribuída ao serviço; e percepção sobre o desenho de funcionamento do serviço. A pesquisa obteve a devida aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa sob o número do Certificado de Apresentação de Apreciação Ética (CAAE) nº 61109222.1.0000.5542.

Foi realizada entrevista piloto, constatando-se a adequação do instrumento aos objetivos de pesquisa. Após a entrevista piloto, as demais entrevistas foram realizadas na modalidade *online*, por meio do *Google meet*, entre 2022 e 2023, mediante o consentimento livre e esclarecido, inclusive para a gravação das falas. Antes da entrevista, os participantes foram informados sobre os objetivos e procedimentos da pesquisa, a confidencialidade, e a voluntariedade de sua participação. Os participantes estavam cientes e declararam concordância quanto à participação na pesquisa mediante Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) antes de responder às perguntas da entrevista. As entrevistas duraram, entre 30 e 60 minutos, e os depoimentos foram gravados e transcritos integralmente para posterior análise.

Para a análise dos dados verbais foi utilizada a técnica de análise de conteúdo de tipo temática, que tem foco na dimensão semântica do conteúdo, ou seja, na identificação de temas, que são as unidades de significado e se referem àquilo que é dito sobre determinado objeto ou assunto (Bardin, 2016). A análise dos dados seguiu os seguintes passos: 1) leitura inicial e levantamento de temas para estabelecimento de grade provisória de classificação, que foi realizada pelas duas pesquisadoras separadamente, e posteriormente comparada em termos dos temas levantados; 2) Esta comparação, considerando convergências e divergências das duas classificações, serviu para a proposição definitiva da

classificação dos temas; 3) leitura detalhada para identificação e seleção dos fragmentos de texto (temas) e aplicação manual dos códigos; 4) agrupamento dos temas em categorias analíticas maiores segundo atributos emergentes dos dados; 5) descrição e sistematização dos dados por meio da contagem manual de frequência dos temas e elaboração de tabelas com uso de Excel; 6) interpretação dos dados por meio da identificação de padrões, comparações, identificação de relações entre as categorias, e proposição de hipóteses explicativas, tendo como guia as questões iniciais de pesquisa, o referencial teórico-metodológico sobre Primeiros Cuidados Psicológicos e Intervenções Psicológicas Breves, e os dados oriundos de pesquisas anteriores para comparação com os achados desta investigação.

3. Resultados

Na análise de conteúdo temática obteve-se 138 segmentos de texto classificados em 18 categorias gerais estabelecidas a partir da leitura do material textual. Para facilitar a descrição dos resultados, agrupou-se as categorias em seis grandes tópicos de discussão, a saber: as demandas que motivaram a procura pelo serviço; a experiência dos participantes após os encontros e na finalização do acompanhamento; o alívio imediato da vivência de sofrimento após as sessões; a presença de mudanças, benefícios e manutenção dos benefícios decorrentes da intervenção; o quanto houve resolutividade dos casos em curto período de duração (duas a quatro sessões) do acompanhamento; e a adequação do uso de plataforma *online* para o acompanhamento.

3.1 "Eu acho que foi tudo junto": As demandas que motivaram a procura pelo serviço

Nesta categoria temática buscou-se compreender como os usuários estavam quando chegaram ao serviço, ou seja, qual o contexto e situações vivenciados que motivaram a busca pelo apoio psicológico. Esta delimitação da queixa é essencial para determinar em que medida a intervenção realizada, no escopo da modalidade breve, teve efeitos na mitigação ou resolução da problemática apresentada inicialmente.

As demandas que motivaram a procura pelo serviço foram variadas. Além de questões diretamente ligadas à pandemia, os participantes buscaram apoio para lidarem melhor com problemas enfrentados no âmbito pessoal e familiar. Três dentre os cinco entrevistados estavam vivenciando problemas ligados à esfera familiar, como dificuldades nas relações conjugais, conflitos entre membros da família e problemas de comunicação que afetam as relações interpessoais. Como pode-se observar no relato a seguir, a usuária sentia que não possuía ferramentas para administrar os conflitos existentes entre ela e outros membros de sua família:

> No momento quando eu fui acolhida, foi quando eu estava passando por um problema muito sério em família (...) a questão da minha relação em convivência com uma mulher (...) ela com a implicância com meu neto (...) e eu não estava conseguindo coordenar aquilo (Entrevistada 3).

No caso do usuário cujo relato é descrito a seguir, a necessidade era de apoio diante de uma ruptura na relação conjugal, com impactos muito significativos que se somaram a outras rupturas na rotina profissional decorrentes da pandemia: *"(...) eu também estava passando por uma separação, tinha separado da minha esposa... Várias coisas pessoais que eu estava vivenciando*" (Entrevistado 2).

Uma das participantes relata ter vislumbrado na oferta do serviço uma oportunidade de ser ouvida e conversar num espaço protegido e livre de julgamento sobre questões em relação às quais se sentia confusa. Embora não tenha detalhado quais eram as questões, em seu depoimento é possível perceber a necessidade de escuta e de se sentir acolhida num momento de crise pessoal:

> Para falar a verdade, eu acho que eu estava... ah eu estava muito confusa, assim, eu estava passando por uns problemas pessoais e aí eu queria o atendimento. (...) Eu achei até bom eu conversar sobre isso, eu acho que foi mais isso mesmo por curiosidade de querer conversar, ver né... (...) Foi mais uma oportunidade assim legal, falei...vou perguntar pra ver (...) é porque eu queria, na verdade, que alguém me entendesse (Entrevistada 4).

Dois dos trabalhadores mencionam uma vivência intensa de sofrimento relacionado à pandemia e seus desdobramentos nos processos de trabalho e na rotina familiar, como sobrecarga de trabalho e de funções profissionais e familiares, migração do trabalho para a modalidade de *home office*, e impactos emocionais decorrentes do isolamento social e das adaptações no trabalho. Um dos relatos expressa particularmente as dificuldades vivenciadas no trabalho:

> Algumas pessoas estavam trabalhando de *home office*, algumas pessoas estavam nas duas modalidades, na presencial e *home office*, estava tendo revezamento. E aí, a demanda estava muito alta (...) Primeiro que eu era uma das pessoas que estava *de home office* (...) A demanda era muito maior, era muito grande que a gente tinha. Então, eu estava nesse local de trabalho, trabalhava quase 24 horas por dia, a todo tempo tinha que ficar em função do celular, mandava mensagem, tinha que pegar coisas (...) eu não tinha um horário para trabalhar, mas eu tinha um prazo para entregar, então, eu fui ficando muito cansado, me desgastou muito esse período (...) eu falei isso com os responsáveis e eles me indicaram para o atendimento psicológico (Entrevistado 2).

Uma das participantes menciona decepções e frustrações em relação ao trabalho que se somaram ao contexto da pandemia:

> Anteriormente, meses antes dessa questão da pandemia eu fui desligada abruptamente do cargo de gerência que eu já desempenhava há 10 anos. Eu fui gerente durante 10 anos, alguns meses antes. Depois veio a pandemia, veio meu afastamento devido à condição respiratória dos meus filhos, então, eu acho que foi tudo junto (Entrevistada 5).

Uma das participantes afirma ter buscado atendimento em função de longo histórico de depressão grave não relacionado à pandemia, e apresentava uma demanda de acompanhamento continuado, o que escapa às possibilidades da modalidade de acompanhamento breve. No entanto, em seu relato, fica evidente a dificuldade de acesso a cuidados em saúde mental e como o serviço de apoio breve foi uma oportunidade de obter algum tipo de cuidado:

> Eu fiz ao longo da vida várias tentativas de morrer e quando eu tive o diagnóstico da psicóloga na [nome da instituição suprimido] ela falou que eu estava com depressão e como não era da graduação ela não podia me atender porque era um atendimento para graduação e eu era da pós-graduação. E eu fui procurar em vários lugares gratuitos e não encontrei (...) e foi por isso que eu entrei (...) A [nome suprimido] me atendeu em quatro encontros apenas, e aí ela viu que era um pouco mais complexa a situação e me passou para um outro grupo [projeto de estágio] que foi com a [nome suprimido] (Entrevistada 1).

3.2 "Uma sinopse de filme": A experiência dos participantes após os encontros e na finalização do acompanhamento

A forma como os usuários perceberam a condução dos atendimentos e os estados psicológicos que experimentaram após cada sessão foram o foco da análise nesta categoria temática. São analisados também os sentimentos e impressões sobre o processo como um todo e sua finalização.

Foram observados relatos positivos em relação à dinâmica dos atendimentos, na qual se pode observar o estabelecimento de vínculo e a reflexão sobre as problemáticas trazidas pelos usuários, o que permite a reelaboração das experiências e a mobilização para implementar mudanças. Quatro dos participantes demonstram em seus relatos terem experimentado vínculo e acolhimento, a exemplo dos relatos a seguir:

> Era um desabafo, então eu sempre chegava muito pesado. De início eu não tinha muita coisa para falar, mas aí eu acabava falando muita coisa (...), mas o profissional também era muito bom, me identifiquei bastante com ele. A gente conseguia desenvolver bastante a situação e eu estava disposto a pensar e a mudar também os posicionamentos. Mudou bastante coisa e começou a dar certo (Entrevistado 2).

> Quando eu comecei a fazer [o acompanhamento] com ela nem estava muito, como vou dizer? Empolgada... eu falei: Vou fazer porque eles estão falando que é da empresa tal, vou fazer, mas depois eu fui vendo que era diferente (...) com ela eu sentia a diferença, sabe? Eu percebi que ela parecia estar se preocupando (...) eu gostei dela porque eu achei que ela fez essa diferença porque mesmo sendo público ela pareceu realmente se importer (Entrevistada 4).

É possível perceber em alguns relatos como a experiência positiva vivenciada durante os atendimentos produziu sensações de bem-estar após cada atendimento, e fortaleceu o engajamento dos usuários no processo. Três dos participantes relataram sensações positivas após os atendimentos, como demonstram os relatos a seguir. Segundo a Entrevista 1: "*Eu fiquei bem pouco com a [nome da estagiária suprimido], mas o afeto com ela foi muito bom, porque ela ouviu e conseguiu passar o meu caso para o outro [projeto de estágio]*". De acordo com a Entrevistada 3: "*Resumindo, tudo isso aí foi o acolhimento que eu tive dele, foi um momento muito bom aonde ele resumiu toda a minha vida e eu saí dessa bem*". Também a Entrevistada 4 apresenta em seu relato diminuição de desconforto psicológico: "*Eu sentia um certo alívio no momento quando eu contava e depois eu ficava querendo que chegasse logo para eu me aliviar de novo, acho que era mais ou menos isso, era essa sensação que eu tinha*".

Mesmo quando o quadro do usuário atendido é grave e os benefícios imediatos não foram sentidos de forma tão evidente, com o apoio psicológico foi possível analisar as queixas apresentadas durante os encontros e produzir bem-estar, como no caso da Entrevistada 1, que reconhece o processo como benéfico para seu caso, ainda que não tenha sido prolongado:

> Os encontros com a [nome da estagiária suprimido], antes de me passar para a [nome da estagiária suprimido], eram sempre pontuais, todos os dias, toda semana, uma vez por semana, com duração de uma hora e a gente trabalhava pequenas coisas assim, eu falava bastante, ela escutava (...) não foi aprofundado assim, foi, digamos como eu posso dizer? Uma sinopse! Sabe? Uma sinopse de filme? Foi isso.

No processo de finalização, ao contrário dos sentimentos preponderantemente positivos experimentados pelos participantes após cada encontro, os sentimentos suscitados foram no geral negativos. Três dos cinco trabalhadores atendidos demonstraram desejo de dar continuidade ao acompanhamento com o atendente. Três delas ainda mencionaram tristeza pela perda do vínculo e duas, frustração. Alguns exemplos ilustram esses sentimentos: "*Eu me senti triste porque finalizou com ela e eu não sabia quem seria a nova pessoa que ia me atender*" (Entrevistada 1). Outra trabalhadora expressa a frustração sentida pela descontinuidade:

> Então quando ela disse que eu precisava acabar, eu fiquei muito chateada, eu fiquei triste, eu falei: Poxa, sério? Estava tão legal porque parecia que eu... foi assim que eu senti... eu comecei a contar minha história quando eu percebi que ela poderia me ajudar, já acabou? Entendeu? (Entrevistada 4).

Em outro depoimento, observamos a vontade de dar continuidade ao acompanhamento: "*Ah menina, eu senti muita falta, tá? (...) Tanto que hoje, hoje eu comecei... um dia meio triste... comecei a chorar, desde quatro horas. Eu estou acordada e lembrando que podia ter dinheiro para poder voltar [a fazer acompanhamento psicológico]*" (Entrevistada 3).

3.3 "Uma válvula de escape": Alívio Imediato do sofrimento

Tendo em vista os objetivos dos primeiros cuidados psicológicos, buscou-se nesta categoria temática averiguar o quanto a experiência dos encontros teve repercussões imediatas em termos de alívio emergencial do sofrimento que motivou a demanda por atendimento, pois este é o principal objetivo que se buscou na proposta.

Todos os participantes da pesquisa relataram ter sentido um alívio imediato em relação ao sofrimento, que se manifesta de diferentes formas. Três dos participantes percebem esse alívio não como uma resolução, mas como uma solução momentânea: "*Tinha um alívio assim, um pouco. Tipo assim remédio, sabe placebo?*" (Entrevistada 1).

> Um alívio no sentido de um abrandamento! Claro que não solucionou de forma alguma, acho que nem era o intuito desse acompanhamento, mas só de conversar era interessante, era bom, sim. (...) Era mais um alívio de ter uma válvula de escape, ter um momento ali para eu falar sobre essas questões (Entrevistada 5).

> Eu chegava muito... Era um desabafo assim, então eu sempre chegava muito pesado. De início eu não tinha muita coisa para falar, mas aí eu acabava falando muita coisa e aí era tipo uma linha assim, tipo um balão quando você enche?! E aí vai esvaziando ele?! Era assim. Era esse o sentimento que eu sentia (Entrevistado 2).

No entanto, uma das participantes relata o alívio como decorrente da percepção de mudanças efetivas nas questões que a incomodavam no momento presente e que estavam diretamente relacionadas à demanda:

> Sim, com certeza, tinha um grande alívio, nossa! Quando eu entrava lá era pra mim como se tivesse no céu, flutuando pelo atendimento. Saía muito bem, chegava em casa outra pessoa. E me tornei outra pessoa depois disso. (...) eu sou muito grata pelo atendimento que eu tive. Nossa! Eu flutuo assim às vezes, eu paro, parece que eu estou com meu psicólogo, e começo a pensar, vou até ele só no pensamento e volto. Aí começo a lembrar tudo que ele me ensinou. Aí eu começo a dar uma melhorada (Entrevistada 3).

3.4 "Era a sensação que eu estava subindo o degrau": Mudanças, benefícios e manutenção dos benefícios

Valério e Pereira (2022) ponderam que apesar do estabelecimento de vínculo e aliança terapêutica na psicoterapia *online* poderem ser tão fortes quanto nas modalidades presenciais, a relação entre os resultados e a aliança terapêutica *online* são pouco estudados. Na intervenção investigada, soma-se ao ambiente virtual, o número reduzido de sessões, o que torna ainda mais necessário averiguar os resultados efetivos da intervenção. Em vista disso, nesta categoria temática busca-se avaliar se, na opinião dos usuários, o atendimento psicológico breve *online* oferecido trouxe benefícios sobre as problemáticas apresentadas e trabalhadas nas sessões após a finalização da intervenção, para além dos efeitos de bem-estar e alívio imediatos experimentados após cada sessão. Também foi de interesse investigar se na percepção dos entrevistados os benefícios alcançados se mantiveram ao longo do tempo.

Levando em conta a brevidade da intervenção, é essencial estabelecer um planejamento do processo terapêutico de forma que possa adaptar-se e responder às demandas apresentadas pelo paciente (Freire & Hessel, 2023) num curto período de tempo. Por isso, buscou-se sempre um certo grau de estruturação das sessões e a definição de metas terapêuticas, ainda que fossem de curto prazo. Assim, cada encontro se organizava em três momentos principais: o primeiro momento de escuta e compreensão da problemática; o segundo momento para aprofundar e produzir reflexões sobre a problemática; o terceiro momento para auxiliar o paciente a construir estratégias ou caminhos para lidar com a problemática. Desse modo, nas entrevistas com os participantes investigou-se se, por ocasião da finalização do processo, as metas estabelecidas em relação à problemática apresentada foram atingidas em algum grau, trazendo os benefícios desejados.

Um dos participantes ilustra em seu relato a forma como a condução se desenvolveu a fim de lidar com a queixa apresentada, mostrando a necessidade de refletir sobre os problemas para conseguir posteriormente lidar com eles:

> Foi um processo, entendeu? Porque é um processo de você se entender na situação, de você entender a situação. Se entender na situação é uma parte do processo, entender a situação é uma outra parte do processo, e aí entender como lidar com a situação é uma outra parte do processo (Entrevistado 2).

Ainda sobre os resultados alcançados, dois dos entrevistados relataram que os atendimentos conseguiram proporcionar reflexão sobre os problemas e auxiliar a promover mudanças em relação a ele:

> Mesmo assim, foi de muito valor! Todo esse processo porque eu conseguia refletir sobre o que estava acontecendo na minha vida! (...) Ele me orientou em diversas reflexões, posturas, ferramentas e consegui lidar melhor com as situações (...) foram muito boas as conversas e eu consegui tomar outras atitudes. Em algumas coisas que eu usava como fuga, eu comecei a buscar outras alternativas, sabe? (Entrevistado 2).

> Acho que eu tive um bom resultado por conta dela, e igual eu te falei, foi um bom resultado, me ajudou a esclarecer algumas coisas que eu estava vivenciando. (...) Então, assim, na verdade não é que aquilo fez com que eu mudasse minha vida, minha história, porque, como eu te falei, foi muito pouco tempo. Só que a questão maior, com ela, eu tive uma diferença (Entrevistada 4).

Por meio dos atendimentos uma das entrevistadas também conseguiu retomar projetos de vida, anteriormente esquecidos ou deixados de lado, o que auxiliou a promover a saúde mental:

> Sim. Ela deu algumas dicas (...) tentar voltar para as artes porque eu tinha parado de produzir poeticamente. E foi nesse período que eu fiz uma performance e eu mandei para a [nome da estagiária suprimido] que foi sobre violências também. Foi nesse processo de voltar aos poucos que eu comecei a pintar também nesse período, que era algo que eu tinha abandonado a muito tempo (Entrevistada 1).

Muitos benefícios diretos foram percebidos e relatados pelos entrevistados após a intervenção. Dentre eles podemos citar a mudança na forma de se relacionar com as pessoas, a mobilização do investimento em projetos de vida, estratégias para lidar melhor com a ansiedade, resolução de adversidades, compreensão sobre a necessidade de fazer psicoterapia, mitigação do sofrimento, mobilização para lidar com os problemas, aprendizados, direcionamento para a vida, e o acesso a outros serviços por meio do projeto. Como exemplos de alguns dos benefícios alcançados podemos citar:

> Com certeza, todas as sessões que eu tive, era uma sensação diferente, era a sensação que eu estava subindo o degrau. (...) eu só tenho a agradecer porque foi só mesmo...como que eu posso dizer? Foi só mesmo degraus, que eu fui subindo, alcançando a minha vitória, em tudo. Fui muito bem assistida, tenho muito que agradecer a todo momento, a todo instante, a pessoa que ligava pra agendar, tudo! Todo apoio que eu tive de vocês, foi muito bem-sucedido (Entrevistada 3).

> Consegui entender algumas posturas que eu tinha que, ao invés de me ajudar, me davam mais ansiedade, então, eu fui limitando elas, fui buscando outras posições, outras maneiras de me relacionar com as pessoas e tudo mais! (...) me orientou em diversas reflexões, posturas, ferramentas e, consegui lidar melhor com as situações (Entrevistado 2).

> Modificar [a situação que gerava sofrimento], não. Me ajudou no sentido de me alertar para a minha condição ser um pouco mais profunda do que eu imaginava. Minha condição emocional. Então, aquilo ali foi um início para mim, essa busca de realmente, de uma terapia, de um acompanhamento e me dar conta de que isso era necessário e que existiam questões muito mais profundas que eu precisava trabalhar em terapia, trabalhar emocionalmente (Entrevistada 5).

Além da Entrevistada 5, a Entrevistada 1 também teve indicação para acompanhamento psicoterápico posterior em função de apresentar quadro de depressão grave e na ocasião da entrevista havia passado pelo processo psicoterápico para o qual foi encaminhada a partir do apoio breve. Esta participante, em sua entrevista sinaliza não ter sentido mudanças significativas em seu estado geral, embora relate sensações positivas após os atendimentos, boa condução do processo e retomada de antigos projetos. No entanto, a oportunidade do acolhimento e do encaminhamento articulado promovidos pelo apoio breve foram essenciais para a melhoria ulterior de seu quadro de saúde mental, configurando-se como benefícios importantes, como mostra seu relato a seguir:

> Não sei dizer para outras pessoas, mas, vou falar por mim. Para mim foi... para mim salvou minha vida, né?! Em momentos que eu estava bem depressiva... não é depressiva... no começo! Agora, não tô mais! Agora eu tô bem, dando um novo sentido.

Quanto à continuidade dos benefícios alcançados após a finalização do acompanhamento, todos os entrevistados concordaram que os resultados obtidos com o apoio psicológico breve se mantiveram depois de um ano da finalização, momento em que foi realizada a entrevista. Ao ser questionada sobre isso, a Entrevistada 5 diz: "*Sim! Hoje eu estou bem melhor. Graças a Deus! Eu costumo brincar que hoje eu estou normal*''. Outros dois participantes disseram ainda fazer uso do que foi ensinado até o momento da entrevista: *"[os benefícios] se mantiveram. Vários ensinamentos que eu consegui pegar eu adotei para a vida, eu utilizo até hoje*" (Entrevistado 2). "*Sim, os benefícios foram saber sentar, saber conversar, saber dialogar e continuou até hoje*" (Entrevistada 3).

3.5 "Pendências": A resolutividade dos casos em face da curta duração do acompanhamento

Nesta categoria temática o foco foi investigar se o desenho da intervenção, mais especificamente, a quantidade de encontros, foi suficiente para alcançar a resolutividade das necessidades de saúde mental apresentadas. A noção de resolutividade é compreendida no escopo da pesquisa como uma resposta do serviço, em seu nível de competência e objetivos, que satisfaça as necessidades da pessoa que busca por atendimento, que engloba o alívio ou mitigação do sofrimento e a promoção da saúde mental, e que não se restringe apenas à cura de doenças (Rotoli, Silva, Santos, Oliveira, & Gomes, 2019).

Ao serem perguntados sobre a adequação da quantidade de encontros realizados (dois a quatro encontros em média), apenas uma das pessoas considerou a quantidade adequada. Quatro participantes disseram que o fato da intervenção propiciar poucos encontros não permitiu que problemas ou queixas fossem mais profundamente explorados. Para dois dos participantes, a ausência de compreensão sobre a origem de seus problemas foi considerada uma necessidade não atendida, como ilustra a Entrevistada 4:

> Então, realmente eu lembro que ficou sim algumas coisas, algumas pendências que eu queria que resolvesse (...) Eu tenho algumas questões que eu preciso trabalhar, mas isso aí é uma coisa antiga. Eu tinha que falar com calma e não deu tempo, ou se eu comentei uma coisa ou outra, não deu pra gente, sabe, se aprofundar, vamos colocar assim, de entender o porquê disso.

Apesar da maioria indicar serem necessários outros encontros, três dos cinco participantes alegaram não ter precisado de encaminhamento no final do acompanhamento. Duas tiveram encaminhamento para a psicoterapia, mas uma delas não deu seguimento, como relatado: "*Ela indicou Unidade de Saúde, ela indicou... Ela esclareceu. Nesse sentido que eu falei, das orientações, mas não realizei [psicoterapia] não. Fui não. Fui deixando correr, acontecer, e acabei não procurando naquele momento*" (Entrevistada 5).

3.6 "Muito adequado": O uso de plataforma *online* para o acompanhamento

O início do funcionamento do estágio se deu em plena pandemia, o que demandou a busca por outros recursos de acesso a cuidados em saúde mental que não fossem presenciais. No entanto, como apontado por Secchi et al. (2021), embora os atendimentos *online* tenham se tornado um dispositivo importante na assistência à saúde mental, ainda se investiga pouco sobre essa modalidade. Dessa forma, nesta categoria temática objetivou-se compreender como os participantes acolheram o uso de recursos *online* para o acompanhamento num momento em que esse recurso era ainda pouco utilizado de modo geral.

A plataforma utilizada para o atendimento *online*, segundo relato de quatro dos cincos entrevistados, foi adequada para os atendimentos. Os entrevistados ressaltam a praticidade da plataforma, que não apresenta muitas instabilidades, e possui um manejo que facilita seu acesso. Dois dos cinco entrevistados colocaram essas características como qualidades. A Entrevista 5 ressalta que o uso da plataforma foi "*Muito adequado! Você não tem muito problema com queda de transmissão, muito bom!*". Também a Entrevistada 3 sinaliza a facilidade: "*Quanto aos atendimentos que eu tive, não tive problema nenhum quanto a conexão, não tive dificuldade*".

Para e Entrevistada 1, a comodidade foi a característica mais destacada: "*Para mim foi porque eu estava trabalhando e conseguia, não é dar uma escapada, mas, assim, eu conseguia um momento para conversar, nas minhas folgas também*". No entanto, ela revela ter havido problemas com a conexão, que travou em alguns momentos: "*O ruim é a questão da conexão, trava*". Problema este também revelado pela Entrevistada 4: "*Eu entrava com o link né, eu apertava. A princípio, eu não consegui entrar não, eu tinha dificuldade e assim estava dando um erro. (...) Era por causa da conexão que ficava caindo, ficava meio ruim*".

O Entrevistado 2 considera a plataforma boa, mas faz uma ressalva: "*É uma plataforma boa sim, para isso, no caso da saúde mental! É uma boa plataforma, mas, presencial é melhor!*".

4. Discussão

As motivações e necessidades apontadas pelos participantes do estudo para a procura pelo atendimento são semelhantes aos apontados por pesquisas anteriores, que têm demonstrado os impactos na saúde mental no período pandêmico, como também problemas de ordem familiar e relacional como principais motivos para a procura por serviços de apoio psicológico *online* durante este período. Bezerra et al. (2021) e Santos e Diniz (2023), em relatos de experiências voltadas a estudantes universitários, citam ansiedade, angústia, alterações de humor e estados depressivos ligados diretamente à situação de pandemia, em termos de dificuldades de adaptação à nova rotina, dificuldades em delimitar o espaço dedicado à vida familiar e à vida não familiar, afastamento de familiares e alterações nos relacionamentos. Estes mesmos autores citam também problemas familiares e amorosos dentre aqueles que motivaram a procura do serviço. Diante destas situações o acesso rápido e facilitado ao apoio psicológico breve possibilita uma escuta qualificada que se configura como espaço para expressão de sentimentos e suporte emocional em momentos de crise, facilitando a reorganização psíquica e a construção de caminhos para lidar com a crise (Pereira, Trajano, Caversan, Moreira, & Tibiriçá, 2021).

Quadros mais graves como o que foi encontrado neste estudo também são citados como motivo de procura por atendimentos breves *online* em outras pesquisas (Santos & Diniz, 2023; Secchi et al., 2021). Dada a necessidade de acompanhamento mais continuado, após um melhor entendimento e aprofundamento durante o acolhimento, a intervenção nestes casos deve se desenvolver no sentido de construir estratégias imediatas para atenuar os sintomas e promover melhor qualidade de vida em aspectos pontuais do cotidiano, paralelamente à construção de encaminhamentos para acompanhamentos de longa duração (Santos & Diniz, 2023). Dessa forma, esta modalidade breve pode representar também o começo de um processo de produção de cuidados mais prolongado (Pereira et al., 2021). A construção do encaminhamento deve se dar tanto no sentido de oportunizar o acesso a outros serviços, a partir de articulação em rede e encaminhamento responsável, quanto na construção e fortalecimento do engajamento do usuário na adesão e continuidade da terapia.

Considerando que o serviço ofertado se dirige especificamente a trabalhadores do Sistema Único de Assistência Social, é necessário ressaltar os desafios impostos pela pandemia nesse contexto particular. Os trabalhadores deste setor enfrentaram alterações significativas em suas condições de trabalho, nas relações institucionais e familiares, além de impactos na saúde mental (Faquin et al., 2021). O trabalho social com as famílias, seja na proteção social básica, seja diante de violações de direitos, se tornou ainda mais complexo em meio ao cenário pandêmico, que exacerbou processos de desigualdade social, e intensificou as exigências aos profissionais para enfrentar as demandas crescentes (Alves & Braga, 2023). Foi preciso forjar novos arranjos institucionais para garantir a continuidade do acesso à proteção social para as famílias, mas mantendo, ao mesmo tempo, as normas de segurança. Tal desafio impôs aos trabalhadores a necessidade de rápida adaptação nas atividades profissionais, o que teve impactos também no tempo livre e na dinâmica familiar, em termos das dificuldades em diferenciar o tempo de trabalho do tempo de não trabalho. Ao mesmo tempo, a necessidade de modificações e remodelagem das atividades, especialmente para se adequarem ao teletrabalho, exigiu esforço adicional para o planejamento das atividades e para a apropriação dos meios de tecnologias disponíveis. Todo este cenário gerou uma sobrecarga considerável, trazendo

consigo inúmeros efeitos para a saúde mental, com se demonstrou nos relatos apresentados. Diante disso a oferta dos cuidados em saúde mental na modalidade breve para estes trabalhadores cumpriu um papel estratégico para apoiá-los nesse momento de tantas rupturas.

Todos os entrevistados apontaram efeitos terapêuticos imediatos em termos de bem-estar, posteriores aos atendimentos, demonstrando que o espaço oportunizado num momento de urgência psicológica pode representar um dispositivo muito promissor não apenas de identificação das demandas, mas de elaboração efetiva das vivências de sofrimento, bem como de reorganização psicológica, ainda que momentânea. Esta característica da intervenção se constitui como estratégica em momentos em que irrompem a desorganização e a desestabilização, que podem paralisar ou dificultar a capacidade funcional da pessoa que vivencia a crise. Desse ponto de vista, a abordagem pontual das "*pequenas coisas*" – como dito pela Entrevistada 1 – no apoio breve consegue promover uma certa sustentação da qual a pessoa precisa para seguir adiante e lidar com os constrangimentos do seu cotidiano.

Adicionalmente, é relevante ressaltar que os relatos demonstraram o estabelecimento de vínculo terapêutico, mesmo diante da característica de brevidade do acompanhamento. Já há um reconhecimento consolidado de que o vínculo que se forma entre terapeuta e paciente é essencial para estabelecer a chamada aliança terapêutica e criar as condições emocionais para o trabalho terapêutico (Valério & Pereira, 2022). O formato de intervenções breves pode requerer um esforço excepcional por parte do terapeuta para estabelecer uma aliança terapêutica sólida, visando alcançar uma resolução eficaz. Essa qualidade, desenvolvida ao longo de um processo psicoterapêutico bem conduzido, se evidencia nos relatos dos entrevistados por meio de sinais como identificação com o terapeuta, disposição para compartilhar progressos, reconhecimento de que o terapeuta demonstra se preocupar com o bem-estar do paciente, ou ansiedade para que a próxima sessão chegue logo. É preciso ainda ponderar que o fato de a intervenção ser *online* parece não ter sido um empecilho para o estabelecimento de vínculo e aliança terapêutica, indicando que, como verificado por Valério e Pereira (2022), vínculo e aliança podem ser tão fortes nas intervenções *online* quanto nas intervenções presenciais.

O bem-estar experimentado pelos participantes após os atendimentos parece se associar a este vínculo bem estabelecido. A relevância desses elementos na capacidade de resolução dos problemas fica evidente nos relatos de todos os participantes entrevistados. A metáfora da "sinopse de filme", empregada pela Entrevistada 1, é bem ilustrativa desse processo, pois uma sinopse de filme é um resumo do longa-metragem, que precisa ser muito bem elaborado num curto período de tempo para se ter o efeito que se espera, que é despertar o desejo do espectador de ver o filme por inteiro. Da mesma forma, a intervenção que se propôs é algo muito breve, que não permite abordar a problemática de forma ampla e aprofundada, mas que, se bem conduzida, produz bons efeitos e pode despertar no paciente, inclusive, o desejo de continuar, mesmo que seja em outros espaços.

Os sentimentos negativos experimentados pelos participantes no processo de finalização são outro indício da força do vínculo construído. Tais sentimentos indicam a importância da experiência e o desejo de prosseguir com o processo terapêutico. Sobre este aspecto, no estudo conduzido por Pimentel de-Medeiros et al. (2021) observou-se que a abordagem de plantão psicológico foi bem recebida pelos indivíduos atendidos, superando suas expectativas, e que os participantes expressaram desejo de continuidade dos atendimentos, de maneira semelhante ao que se identificou nesta pesquisa.

Rodrigues (2014), em estudo qualitativo sobre a aliança terapêutica em atendimentos psicológicos *online* com cinco mulheres, também encontrou a vivência de frustração com a finalização do processo, relacionada ao tempo de acompanhamento. Tais sentimentos podem, a princípio, sugerir evidências sobre o impacto negativo das intervenções breves sobre os participantes. No entanto, é importante ressaltar que os sentimentos experimentados durante o processo foram positivos. Assim, é necessário ponderar que a frustração também sinaliza que o processo teve impactos benéficos e que por isso mesmo sua finalização é vista com tristeza. Além disso, como destaca Rodrigues (2014), o sentimento de frustração decorrente da finalização pode ser considerado como indício do estabelecimento de vínculo.

A partir do estabelecimento de vínculo e das experiências positivas durante os atendimentos foi possível constatar nos relatos que houve efeitos benéficos imediatos que produziram bem-estar psicológico. Os resultados

apresentados são semelhantes aos apontados por Batista et al. (2022), em relato de experiência de intervenção junto a estudantes universitários, no qual estes informam que após participarem de quatro sessões, experimentaram diminuição de estresse e ansiedade. Tal dado é importante, pois em intervenções neste formato de curta duração, seja numa perspectiva dos Primeiros Cuidados Psicológicos, seja no formato de plantão psicológico, o que se objetiva é promover o bem-estar psicológico e o alívio imediato da vivência de sofrimento e do estresse agudo (Dantas et al., 2016; Fundação Oswaldo Cruz, 2020a, 2020b; International Federation of Red Cross end Red Crescent Societies. Reference Centre for Psychosocial Support, 2020; Organização Pan-Americana da Saúde, 2015). Assim, o presente estudo traz elementos indicativos de que a intervenção proposta alcançou um dos principais objetivos desse formato, que é o alívio imediato.

Além do bem-estar proporcionado pela escuta ativa, na presente pesquisa os entrevistados também sinalizam benefícios diretamente perceptíveis em termos de construção ou fortalecimento de recursos pessoais para lidar com os problemas e obstáculos vivenciados. A análise dos relatos da presente pesquisa indica que a abordagem de atendimento psicológico breve pode trazer benefícios perceptíveis para os pacientes e possui a capacidade de contribuir no desenvolvimento de recursos internos, os quais podem ser empregados na busca por soluções para seus desafios.

Esse aspecto é enfatizado também pela pesquisa de Guimarães et al. (2020). Os autores constataram que o serviço avaliado em sua pesquisa contribuiu para a redução da ansiedade e angústia, bem como para a reestruturação de recursos psicológicos e emocionais, destacando uma característica importante do apoio psicológico breve, que pode ser observada nos relatos dos participantes: a capacidade de facilitar a abordagem de queixas e problemas específicos. Isso, por sua vez, auxilia na capacitação do paciente para encontrar soluções, resultando em mudanças nas relações próximas. No estudo conduzido por Pimentel de-Medeiros et al. (2021) também foram identificados alguns benefícios semelhantes aos mencionados pelos participantes da presente pesquisa, tais como aceitação e compreensão da situação presente, busca por alternativas para aprimorar as relações interpessoais e o autocuidado, além do aumento da atividade e redução do nível de estresse e ansiedade. Assim, embora nem todos os casos, evidentemente, possam ser solucionados, dependendo do grau de gravidade, e as perspectivas sobre a efetividade sejam as mais diversas, em muitos casos essa modalidade pode contribuir para que a pessoa atendida possa construir saídas possíveis para os problemas enfrentados no momento de crise que atravessa.

Em relação à conscientização do paciente sobre a necessidade de realizar psicoterapia, que foi mencionada por duas das entrevistadas, percebe-se o potencial de mobilização do paciente para a continuidade do processo psicoterápico em outros espaços como um benefício indireto, ou seja, como início de um processo necessário. Considerando essa potencialidade no âmbito do atendimento psicológico breve, Santos e Diniz (2023) ressaltam que esta modalidade visa o desenvolvimento de estratégias para enfrentar os problemas imediatos, mas é importante ter em conta que a construção de novos significados para reinterpretar as experiências imediatas frequentemente exige uma expansão além do encontro proporcionado pela intervenção breve. A análise dos relatos dos entrevistados e a revisão da literatura permitem destacar que, embora o atendimento psicológico breve por vezes possa ser percebido como uma limitação, na verdade pode se constituir numa oportunidade. Este modelo pode ser visto como uma forma de acolhimento eficaz para resolver questões específicas dos usuários, ao mesmo tempo em que direciona casos mais complexos para um acompanhamento psicoterápico mais aprofundado.

A adesão à psicoterapia posterior foi observada no caso de uma das entrevistadas com quadro de depressão severa, para o qual o enquadramento da intervenção breve não é indicado por tratar-se de situação grave e crônica. Esta é uma possível razão para que a entrevistada não tenha observado mudanças significativas em seu estado geral, ao contrário dos demais, que apresentavam quadros agudos de crise ou descompensação com início recente dos sintomas ou demandas mais pragmáticas e imediatas que podem ser mais delimitadas, para as quais a intervenção breve seria mais pertinente (Ferreira, 2013). No entanto, após o encaminhamento para a psicoterapia, a entrevistada observa uma melhora substancial no quadro geral.

Considerando que os participantes relataram a manutenção dos benefícios alcançados aproximadamente um ano após a finalização do processo, os resultados encontrados a partir de suas experiências fornecem indícios que nos permitem inferir que uma intervenção breve pode ter efeitos duradouros, a despeito de sua curta duração. Este dado merece destaque pois as intervenções breves, ao fugirem do formato tradicional da psicoterapia de longa duração, podem gerar questionamentos e desconfianças quanto a sua eficácia, principalmente considerando a manutenção dos benefícios obtidos. Este é um tema que necessita ser pesquisado com maior profundidade, dado que na revisão da literatura científica realizada não se encontrou nenhuma produção científica pregressa que investiga esta dimensão da manutenção dos benefícios da intervenção breve.

Apesar dos benefícios identificados pelos participantes, o número de encontros não foi considerado suficiente para a maioria dos entrevistados, inclusive pelo fato de alguns considerarem que não houve aprofundamento de muitas questões para as quais julgavam necessário. No entanto, como destacado por outros autores (Pimentel de-Medeiros et al., 2021; Santos & Diniz, 2023) a intervenção breve trata-se de uma intervenção psicológica pontual que, de fato, não permite e não visa explorar e aprofundar-se na história do sujeito, limitando-se ao acolhimento, à contextualização do sofrimento psíquico e à potencialização das habilidades de enfrentamento da pessoa mediante a sua queixa. Diante dessas circunstâncias, é necessário identificar o que é mais urgente e a partir disso produzir um contexto eficaz de enfrentamento que leve em consideração as limitações de tempo.

Um aspecto relevante a se destacar é que essas percepções dos participantes quanto à insuficiência das sessões podem indicar uma possível lacuna na comunicação entre o terapeuta e o usuário em relação aos detalhes sobre como é o formato da intervenção. Estas informações iniciais são essenciais para conhecer e reelaborar as expectativas dos participantes, visto que não se pode deixar de considerar que este formato de intervenção ainda é pouco conhecido e difundido, preponderando no imaginário social a representação do formato tradicional de psicoterapia de longa duração.

A constatação de que a maioria dos indivíduos não apresentou a necessidade de um acompanhamento psicoterápico posterior, nem qualquer outro tipo de encaminhamentos, indica a resolutividade do apoio breve *online* ofertado com relação ao que se propõe como meta, ou seja, o alívio e a resolução de situações circunscritas a um determinado foco, num momento de crise pessoal. Até mesmo nos casos em que não foi possível a resolutividade total em função da complexidade dos casos, ao servir como porta de entrada para outros serviços, o apoio psicológico breve também pode ser considerado eficaz e satisfatório. A experiência dos entrevistados demonstra seu papel na mobilização para a terapia, além de demonstrar sua capacidade de abordar momentos de crise de maneira resolutiva.

A utilização de recursos *online* para o atendimento foi considerada, de modo geral, adequada, embora alguns participantes relatem alguns problemas em relação à conexão de internet. Resultados semelhantes foram encontrados no estudo realizado por Rocha et al. (2021) sobre o atendimento online em um serviço de Acolhimento Psicológico Emergencial destinado aos usuários do programa de Assistência aos Estudantes da Universidade Federal do Pará, em que se concluiu que a transição para o ambiente virtual trouxe tanto benefícios quanto desafios inesperados. Entre os aspectos positivos, observou-se que a modalidade *online* permitiu alcançar locais que poderiam não ser acessíveis por meio de atendimentos presenciais, viabilizando o acolhimento de alunos de diferentes cidades universitárias vinculadas à instituição. No entanto, surgiram dificuldades comuns, relacionadas principalmente a problemas tecnológicos, como limitações de tecnologia e questões de conexão, que impactaram o desenvolvimento das sessões e a interação com os clientes. Também a revisão de literatura sobre intervenções *online* em saúde mental durante a pandemia conduzida por Secchi et al. (2021) evidenciou que o atendimento *online* em saúde mental proporciona o aumento e a efetividade do acesso aos cuidados e sua continuidade, mas as dificuldades de acesso e manejo das tecnologias digitais podem impactar no acesso e utilização desta modalidade.

5. Conclusão

O estudo apresentado ofereceu informações sobre as vivências experimentadas pelos participantes durante o processo de acompanhamento e de finalização de uma proposta de apoio psicológico breve *online*, além de percepções sobre os seus efeitos. Por um lado, os dados evidenciam sentimentos de tristeza devido à perda do vínculo e o desejo de continuar em psicoterapia. Esses dados levantam questionamentos sobre o sofrimento gerado nos usuários pelo encerramento do processo terapêutico na abordagem breve e o impacto do número de sessões disponibilizadas. Considera-se necessária a realização de outras pesquisas para avaliar em que medida estes aspectos desempenham um papel significativo quanto à obtenção dos resultados esperados.

Por outro lado, os resultados atestam que para os participantes houve alívio imediato da vivência de sofrimento, benefícios e mudanças em relação ao problema que motivou a busca pelo acompanhamento, observando-se, ainda, a manutenção dos benefícios adquiridos ao longo de aproximadamente um ano após o encerramento. Pode-se constatar que para os casos de menor gravidade e sem cronicidade, o acompanhamento breve *online* apresenta resolutividade, havendo necessidade de encaminhamento apenas naqueles casos em que se considera que as intervenções breves não são, por definição e escopo, pertinentes. Por fim, o uso de plataforma digital para o acompanhamento se mostrou adequado, não apresentando maiores dificuldades ou prejuízos para o processo, e adicionalmente facilita o acesso aos cuidados em saúde mental.

Dessa forma a pesquisa contribuiu para demonstrar, a partir da perspectiva dos usuários, que em boa parte dos casos e nos momentos de crise é possível perceber a pertinência e os benefícios deste tipo de intervenção para pacientes que apresentam sofrimento mental, embora haja limitações quanto à resolutividade para queixas mais graves e crônicas. A pesquisa demonstrou, ainda, a importância do acesso oportuno de cuidados em saúde mental para os usuários, que enfrentaram inúmeros desafios e angústias relacionados ou não ao trabalho, o que ocorreu especialmente durante a pandemia.

Embora o período de pandemia tenha passado, as repercussões para a saúde mental perduram, constituindo-se num desafio para as políticas públicas e profissionais do campo da saúde mental. As intervenções breves se colocam como caminho promissor, dado que promovem o acesso mais rápido aos cuidados e oferecem resolutividade em muitos casos, como demonstrado pela presente pesquisa. Por isso, os resultados deste estudo podem subsidiar a elaboração e fortalecimento de estratégias nesta modalidade, contribuindo para a ampliação do acesso a cuidados em saúde mental.

Apesar da pesquisa ter proporcionado o aprofundamento sobre a experiências dos pacientes num processo de terapia breve *online*, apresenta como limitação a pequena quantidade de participantes, e em função disso novas pesquisas são necessárias para ampliar e confirmar os resultados encontrados.

Declaração de disponibilidade de dados

Este artigo fundamenta-se na análise de um conjunto de dados que contém informações sensíveis, razão pela qual não é possível disponibilizá-lo publicamente. Em conformidade com as diretrizes editoriais da revista, o artigo está isento da obrigatoriedade de registro em repositórios públicos e da divulgação integral dos dados utilizados.

Referências

Alves, D. C., & Braga, I. A. (2023). Trabalho profissional do/a assistente social no SUAS. *Revista de Políticas Públicas*., 26(2), 880-899. doi:https://doi.org/10.18764/2178-2865.v26n2p880-899

Balan, R. N., Santos, D. R. d., Ferreira, C. H., Santos, J. d. A., Moriyama, J. d. S., Grossi, R., & Haydu, V. B. (2022). Avaliação do efeito de terapia breve on-line durante a pandemia COVID-19. *Research, Society and Development*, 11(11), e195111133476. doi:https://doi.org/ https://doi.org/10.33448/rsd-v11i11.33476

Bardin, L. (2016). Análise de Conteúdo. São Paulo: Edições 70.

Batista, L. M., Lima, E. D. d., Vioto, L. A., Nascimento, L., & Pacheco, P. M. (2022). Assistência Psicológica à Comunidade Discente: Relato de uma Experiência de Acolhimento On-Line no Contexto Universitário em Tempos de Pandemia da Covid-19. *Revista PsicoFAE*: Pluralidades em Saúde Mental, 11(1), 105-114. doi:https://doi.org/10.17648/2447-1798-revistapsicofae-v11n1-254

Bezerra, C. G., Moura, K. P., & Dutra, E. (2021). Plantão psicológico on-line a estudantes universitários durante a pandemia da COVID-19. *Revista do NUFEN*, 13(2), 58-70. Recuperado de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2175-25912021000200006&nrm=iso

Brooks, S. K., Webster, R. K., Smith, L. E., Woodland, L., Wessely, S., Greenberg, N., & Rubin, G. J. (2020). The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. *The Lancet*, 395(10227), 912-920. doi:https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30460-8

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2021). Projeto de pesquisa. Métodos qualitativo, quantitativo e misto (5ª ed.). Porto Alegre: Penso.

Dantas, J. B., Dutra, A. B., Alves, A. C., Benigno, G. G. F., Brito, L. d. S., & Barreto, R. E. M. (2016). Plantão psicológico: ampliando possibilidades de escuta. R*evista de Psicologia*, 7(1), 232-241. Recuperado de http://periodicos.ufc.br/psicologiaufc/article/view/5597

Faquin, E. S., Lanza, L. M. B., Santos, E. R. d., Campanucci, F. d. S., & Silva, C. C. d. (2021). Exercício profissional do(a) assistente social: problematizações dos impactos da pandemia COVID-19. *Temporalis*, 21(41), 119-135. doi:https://doi.org/10.22422/temporalis.2021v21n41p119-135

Ferreira, E. S. (2013). Psicoterapia breve: abordagem sistematizada de situações de crise. São Paulo, SP: Ágora.

Ferreira, M. C., & Falcão, T. R. (2020). Trabalho em contexto de pandemia, saúde mental e qualidade de vida no trabalho: diretrizes essenciais. In M. M. Moraes (Ed.), *Os impactos da pandemia para o trabalhador e suas relações com o trabalho* (pp. 23-33). Porto Alegre, RS: Artmed.

Freire, K. d. E. S., & Hessel, B. R. C. C. B. d. A. (2023). Uma proposta de protocolo para intervenções breves em psicologia clínica. *Psicologia Argumento,* 41(112), 2866 - 2890. doi:https://doi.org/http://dx.doi.org/10.7213/psicolargum.41.112.AO08

Fundação Oswaldo Cruz. (2020a). Saúde mental e atenção psicossocial na pandemia Covid-19: recomendações aos psicólogos para o atendimento online. Recuperado de https://www.fiocruzbrasilia.fiocruz.br/wp-content/uploads/2020/04/Sa%C3%BAde-e-Mental-e-Aten%C3%A7%C3%A3o-Psicossocial-na-Pandemia-Covid-19-recomenda%C3%A7%C3%B5es-aos-psic%C3%B3logos-para-o-atendimento-online-1.pdf

Fundação Oswaldo Cruz. (2020b). Saúde mental e atenção psicossocial na pandemia Covid-19: recomendações gerais. Recuperado de https://www.fiocruzbrasilia.fiocruz.br/wp-content/uploads/2020/04/Sa%C3%BAde-Mental-e-Aten%C3%A7%C3%A3o-Psicossocial-na-Pandemia-Covid-19-recomenda%C3%A7%C3%B5es-gerais.pdf

Guimarães, L. A. M., Laudelino Neto, A., & Massuda Júnior, J. (2020). Intervenção integrada em saúde mental do trabalhador em uma corporação policial de Campo Grande (MS). *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 45, e8. doi:https://doi.org/10.1590/2317-6369000018618

International Federation of Red Cross end Red Crescent Societies. Reference Centre for Psychosocial Support. (2020). Remote psychological first aid during COVID-19. Recuperado de https://mhpsshub.org/wp-content/uploads/2020/09/Remote-PFA.pdf

Li, W., Yang, Y., Liu, Z. H., Zhao, Y. J., Zhang, Q., Zhang, L., . . . Xiang, Y. T. (2020). Progression of Mental Health Services during the COVID-19 Outbreak in China. *International journal of biological sciences*, 16(20), 1732–1738. doi:https://doi.org/10.7150/ijbs.45120

Neves, A. L. M. d., Ramos, É. d. S., Marangoni, V. L., & Martins, G. d. C. (2019). Saúde mental e universidade: experiência do ‘‘espaço de atendimento psicossocial" (EPSICO). Trabalho (En)Cena, 4(2), 531-542. Recuperado de https://sistemas.uft.edu.br/periodicos/index.php/encena/article/view/7482

Organização Pan-Americana da Saúde. (2015). Primeiros cuidados psicológicos: guia para trabalhadores de campo [Publications]. Recuperado de https://iris.paho.org/server/api/core/bitstreams/7d01927e-5cc0-497c-9685-531668dfc2d6/content

Pereira, M. M., Trajano, A. R. C., Caversan, H. A. C., Moreira, S. P., & Tibiriçá, V. A. (2021). Plantão psicológico: a prática do acolhimento on-line durante a pandemia da COVID-19. *Revista de Extensão da Universidade de Pernambuco* - REUPE, 6(1.0), 39-51. doi: https://doi.org/10.56148/2675-2328reupe.v6n1.0.96.pp39-51

Pimentel de-Medeiros, A. G. A., Vieira, O. A. G., Beraldo, E. M. M., Chaves dos-Santos, F. L., Silveira, E. G., Evandro de-Lima-Filho, L., & Santana, S. d. M. (2021). Plantão psicológico cognitivo-comportamental na pandemia da CoViD-19. *Revista Brasileira de Terapias Cognitivas,* 17(1), 58-65. doi:https://doi.org/10.5935/1808-5687.20210008

Rocha, A. M. C. d., Silva, L. Y. L. d., Silva, D. C., & Espírito Santo, P. d. S. M. F. d. (2021). Uma canoa na tempestade: o acolhimento psicológico emergencial na pandemia da COVID-19. Revista do NUFEN, 13(2), 95-107. Recuperado de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2175-25912021000200009&nrm=iso

Rodrigues, C. G. (2014). *Aliança terapêutica na psicoterapia breve online*. (Dissertação de Mestrado em Psicologia Clínica, Universidade de Brasília). Universidade de Brasília, Brasília. Recuperado de http://repositorio.unb.br/handle/10482/16596

Roosli, A. C. B. d. S., Souza, W. F. d., Rocha, E. K. G. T., Vasconcelos, A. C. L., Moraes, T. D., & Pinto, F. d. M. (2022). Trajetórias epistêmicas e teórico-metodológicas na interface entre a perspectiva da clínica do trabalho e a construção e uma ergopsicologia no Brasil. In M. N. d. C. Freitas, D. R. C. Bentivi, E. A. Ribeiro, M. M. Moraes, R. Di Lascio, & S. C. Barros (Eds.), *Psicologia organizacional e do trabalho: perspectivas teórico-práticas* (pp. 423-462). São Paulo, SP: Vetor Editora.

Rotoli, A., Silva, M. R. S. d., Santos, A. M. d., Oliveira, A. M. N. d., & Gomes, G. C. (2019). Mental health in Primary Care: challenges for the resoluteness of actions. Esc Anna Nery [Internet], 23(2), e20180303. doi:https://doi.org/ https://doi.org/10.1590/2177-9465-EAN-2018-0303

Santos, T. R. F., & Diniz, F. R. (2023). Relato de experiência de estágio curricular supervisionado durante a pandemia da Covid-19: o plantão psicológico na perspectiva da psicologia histórico-cultural. *Cenas Educacionais,* 6(Publicação contínua), e15741. Recuperado de https://revistas.uneb.br/index.php/cenaseducacionais/article/view/15741

Schmidt, B., Crepaldi, M. A., Bolze, S. D. A., Neiva-Silva, L., & Demenech, L. M. (2020). Saúde mental e intervenções psicológicas diante da pandemia do novo coronavírus (COVID-19). *Estudos de Psicologia (Campinas),* 37, e200063. doi:https://doi.org/10.1590/1982-0275202037e200063

Secchi, Á., Dullius, W. R., Garcez, L., & Scortegagna, S. A. (2021). Intervenções on-line em saúde mental em tempos de COVID-19: Revisão sistemática. *Revista Brasileira de Psicoterapia,* 23(1), 167-190. doi:https://doi.org/10.5935/2318-0404.20210013

Valério, A. d. A., & Pereira, A. C. (2022). Aliança terapêutica na perspectiva da terapia cognitivo-comportamental. Disciplinarum Scientia, 23(1), 89-104. Recuperado de https://periodicos.ufn.edu.br/index.php/disciplinarumS/article/view/4379

Xiong, J., Lipsitz, O., Nasri, F., Lui, L. M. W., Gill, H., Phan, L., . . . McIntyre, R. S. (2020). Impact of COVID-19 pandemic on mental health in the general population: A systematic review. *Journal of Affective Disorders,* 277, 55-64. doi:https://doi.org/10.1016/j.jad.2020.08.001

Editor Responsável: Débora P. N. Pinheiro

Recebido/Received: 15.09.2025 / 09.15.2025

Aprovado/Approved: 13.08.2026 / 08.13.2026