

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas
Programa de Pós-Graduação em Psicologia

Maria Clara Rabelo Ferreira Silva

PLANTÃO PSICOLÓGICO NA UFMG: História de um serviço

Belo Horizonte
2022

Maria Clara Rabelo Ferreira Silva

PLANTÃO PSICOLÓGICO NA UFMG: HISTÓRIA DE UM SERVIÇO

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal de Minas Gerais como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Psicologia.

Orientador: Paulo Eduardo Rodrigues Alves Evangelista

Belo Horizonte
2022

150	Silva, Maria Clara Rabelo Ferreira.
S586p	Plantão Psicológico na UFMG [manuscrito] : história de um serviço / Maria Clara Rabelo Ferreira Silva. - 2022.
2022	120 f. Orientador: Paulo Eduardo Rodrigues Alves Evangelista.
	Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Minas Gerais, Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas. Inclui bibliografia.
	1. Psicologia – Teses. 2. Fenomenologia- Teses. 3. Serviços de saúde mental – Teses. 4. Psicologia aplicada – Teses. I. Evangelista, Paulo Eduardo Rodrigues Alves. II. Universidade Federal de Minas Gerais. Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas. III. Título.



UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA

ATA DE DEFESA DE DISSERTAÇÃO DE MARIA CLARA RABELO FERREIRA SILVA

Realizou-se, no dia 11 de abril de 2022, às 14:30 horas, online, na Universidade Federal de Minas Gerais, a defesa de dissertação, intitulada PLANTÃO PSICOLÓGICO NA UFMG: História de um serviço, apresentada por MARIA CLARA RABELO FERREIRA SILVA, número de registro 2020678793, graduada no curso de PSICOLOGIA, como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em PSICOLOGIA, à seguinte Comissão Examinadora: Prof(a). Paulo Eduardo Rodrigues Alves Evangelista - Orientador (FAFICH-UFMG), Prof(a). Henriette Tognetti Penha Morato (USP), Prof(a). Laura Cristina Eiras Coelho Soares (UFMG), Prof(a). Claudia Lins Cardoso (UFMG).

A Comissão considerou a dissertação:

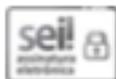
Aprovada

Reprovada

Finalizados os trabalhos, a presente ata, lida e aprovada, vai assinada pelos membros da Comissão.



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Eduardo Rodrigues Alves Evangelista, Professor do Magistério Superior**, em 12/04/2022, às 08:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Claudia Lins Cardoso, Professora do Magistério Superior**, em 12/04/2022, às 09:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Henriette Tognetti Penha Morato, Usuário Externo**, em 12/04/2022, às 09:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Laura Cristina Eiras Coelho Soares, Professora do Magistério Superior**, em 12/04/2022, às 15:50, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufmg.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1372952** e o código CRC **D867D33C**.

*À Rachel Rosenberg (in memoriam),
aquela que primeiro acreditou no Plantão
Psicológico.*

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a todos os plantonistas que passaram pela UFMG, atores e autores da história incrível que tive a honra de investigar e narrar neste trabalho. De modo especial, aos plantonistas participantes desta pesquisa, que se dispuseram a estar comigo e confiaram em mim para compartilhar suas experiências.

Aos supervisores do Plantão Psicológico da UFMG, Miguel Mahfoud, Paulo Evangelista e Claudia Lins, obrigada por possibilitarem a existência desse serviço e dessa história.

Ao meu orientador, Paulo Evangelista, obrigada pela parceria, pela confiança e por todas as orientações. Obrigada por estar sempre presente quando me sentia perdida. Obrigada por me ajudar a me tornar uma pessoa melhor e, com certeza, menos ansiosa. Obrigada por ser um exemplo tão bom de orientador, supervisor, professor. Sua sabedoria e apoio foram imprescindíveis nesta jornada.

À Henriette Morato, minha avó acadêmica, e à Laura Soares, obrigada pela participação na banca de qualificação. Vocês foram luz neste caminho.

Aos colegas do LAPS, obrigada por todo incentivo e apoio. As tardes de segunda-feira com vocês foram fonte de energia e inspiração.

À Laiza Rodrigues e Gabriela Leroy, amigas e testemunhas de toda essa jornada, obrigada por se animarem comigo quando todo trabalho fluía bem e também por me ouvirem quando o cansaço e a impaciência apareciam.

Aos meus pais, Helio e Suely, obrigada por tantas vezes compreenderem e respeitarem a minha ausência para escrever. Obrigada pelo amor incondicional.

Ao meu irmão, Pedro, obrigada por sempre me apoiar e estar sempre ao meu lado. Obrigada também por ter esperado eu ter tempo para ver os filmes da Marvel com você. Sei que não foi fácil.

À minha cunhada, Daniela, obrigada por me acalmar quando eu comia muito chocolate durante a escrita e pelo seu carinho de sempre.

À Marlene, obrigada pelos seus cuidados diários comigo.

Aos meus padrinhos, Ruyter e Magna, que por tantas vezes me permitiram refugiar em sua casa para aliviar o peso da minha tarefa por algumas horas.

Ao Lip, meu cachorro, obrigada pela companhia de sempre durante o último ano. Obrigada por me fazer dar um passeio ou brincar com você a cada três horas, no máximo, sentada. Você, com certeza, foi fundamental para a minha saúde mental nesta jornada.

Por fim, agradeço a Deus. Ele sempre foi a razão de tudo.

"É preciso dizer que um Serviço de Aconselhamento Psicológico é mais que um programa, um local, uma divisão burocrática. Tal como um ser humano, ele tem história que imprime em seu semblante, vive experiências que determinam seus caminhos e oculta intrigantes segredos." (Rachel Lea Rosenberg, Introdução do livro *Aconselhamento Psicológico Centrado na Pessoa*, 1987, p.1)

"É mais bonito ver que a história acontece para além da gente." (Miguel Mahfoud, trecho da sua entrevista para esse trabalho, 2021)

"Eu sou testemunha do quê, do passado ou do futuro?" (Svetlana Aleksievitch, *Vozes de Tchernóbil - a história oral do desastre nuclear*, 2016, p.39)

RESUMO

Esta pesquisa resgata a memória e a história do serviço de Plantão Psicológico do serviço-escola do curso de graduação em Psicologia da Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas (FAFICH) da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), uma vez que foram identificadas várias lacunas dessa história e o perigo de essas não serem preenchidas. Na perspectiva da Psicologia Social, a memória não é meramente algo dado por si mesmo, mas diz de um todo compartilhado que sustenta e dá sentido ao que e como será lembrado e rememorado. Isto é, busca-se compreender em qual horizonte a memória se dá e como ela se constitui a partir dele. Nesse sentido, aproxima-se da Hermenêutica, que vai justamente indicar como cada época tem uma visão de mundo própria, de modo que tudo o que acontece circunscrito àquele espaço de tempo e àquele lugar é uma expressão daquela época. A metodologia utilizada, a Analítica do Sentido, propõe que são as pessoas que sustentam coletivamente as significações para o que é a realidade e o que se apresenta nela. Tais significações compartilhadas são necessariamente históricas na medida em que o que as coisas são e como elas são vão se compondo e acontecendo na convivência cotidiana e, de algum jeito, solidificando-se em modos mais habituais de uso e de lida com a realidade. O perigo que se corre nesse movimento de mundo é a perda da dimensão histórica e constitutiva de como as coisas vêm a ser o que elas são. Assim, corre-se o risco de cair em uma mera repetição de práticas sem uma compreensão clara do quanto elas são históricas e, da mesma forma que vieram a se constituir, podem ser novamente constituídas, ou seja, transformadas. Nessa lógica, o Plantão Psicológico em questão foi uma prática que se sedimentou, ao longo do tempo, pelo seu uso recorrente. Assim, mostrou-se importante revisitar sua sedimentação a fim de desvelar o processo histórico presente na sua constituição e liberá-lo, sem a ameaça de perdê-lo no esquecimento, para novas configurações e conformações. Para isso, foram realizadas 6 entrevistas com autores e atores dessa história. Após as transcrições, elas foram lidas e analisadas a fim de compor uma narrativa polifônica, costurada pela pesquisadora e atual plantonista. Como resultado desse trabalho, uma história do Plantão Psicológico da UFMG foi composta, a começar pela sua origem no Serviço de Aconselhamento Psicológico da Universidade de São Paulo (USP), passando pelos 25 anos de serviço na UFMG. Na sequência, foi constatado que, para além de diferenças estruturais ao longo desses anos, o serviço se manteve e continua sendo o mesmo. Todos os plantonistas pertencem a uma mesma comunidade de destino, isto é, compartilham valores e crenças comuns que orientaram e continuam a orientar o serviço, tais como a escuta, a presença e a disponibilidade para se encontrar com aquele que procura ajuda.

Palavras-chave: Fenomenologia hermenêutica; Narrativa; Plantão Psicológico.

ABSTRACT

This research intends to recover the memory and history of the Psychological Duty of the Psychology university clinic of the Psychology graduation course of the College of Philosophy and Human Sciences (FAFICH) of the Federal University of Minas Gerais (UFMG) since there are various gaps in this history and there is a danger of them not being filled. From the perspective of Social Psychology, memory is not merely something given by itself, but has to do with a shared whole that sustains and gives meaning to what and how things will be remembered. Thus, we seek to understand the horizon in which memory takes place and how it is constituted from it. In this sense, memory and history are akin to hermeneutics, which indicates how each epoch has its own worldview, so that everything that happens within that space of time and that place is an expression of that period. Sense analytics is the methodology used. It sustains that people collectively support the meanings for what reality is and what is presented in it. Such shared meanings are, necessarily, historical, insofar as what and how things are being composed and happening in everyday life and, somehow, solidifying into more habitual ways of using and dealing with reality. The loss of the historical and constitutive dimension of how things come to be what they are is the risk in this world movement. Thus, there is a risk of falling into a mere repetition of practices without a clear understanding of how historical they are and came to be, which means they can be constituted again, that is, transformed. In this logic, the Psychological Duty in question was a practice sedimented over time and through its recurrent occurrence. Thus, it is necessary to revisit its sedimentation in order to unveil the historical process present in its constitution, and to release it to new configurations and conformations without the threat of losing it into oblivion. In order to do this, six interviews were carried out with authors and actors of this history. They were transcribed, read and analyzed in order to compose a polyphonic narrative woven by the researcher - and current on-duty psychologist. As a result of this work, a history of the UFMG Psychological Service was composed, starting with its origin in the Psychological Counseling Service of the University of São Paulo (USP), going through the 25 years of service at UFMG. Subsequently, it was found that, in addition to structural differences over the years, the service remains the same. All on-duty psychologists and psychologists in training belong to the same destiny community, that is, they share common values and beliefs that have guided and continue to guide the service, such as listening, being present and being available to meet those who seek help.

Keywords: Hermeneutic Phenomenology; Narrative, Psychological Duty.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	5
1.1 A escrita como meio de salvar e preservar do esquecimento	9
1.2 O que minha escrita pretende salvar e preservar do esquecimento	14
1.3 Resgatar essa história por meio da pesquisa justifica-se	15
1.4 O que é Plantão Psicológico?	17
1.5 Objetivos	23
2 NOS PERCALÇOS DA MEMÓRIA	24
2.1 A memória	24
2.2. A hermenêutica	25
2.3 A analítica do sentido	28
2.4 Os narradores desta história	31
2.5 Colheita dos dados	33
2.6 Organização e análise dos dados	36
2.7 Apresentação dos resultados – narrativas	37
3 A HISTÓRIA DO PLANTÃO PSICOLÓGICO NA UFMG	39
3.1. A Historiografia	39
3.2 A História	75
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	97
REFERÊNCIAS	100
ANEXOS	105

3 A HISTÓRIA DO PLANTÃO PSICOLÓGICO NA UFMG

A primeira parte narrativa se propõe a compor uma historiografia, uma síntese dos acontecimentos citados ao longo das seis entrevistas. Para isso, foi realizada a construção de uma linha do tempo (Anexo C) de modo que a escrita se deu a partir de uma organização cronológica, respeitando a sequência histórica dos anos e a sucessão dos fatos históricos.

Todavia, os fatos históricos são pouco diante a riqueza da experiência relatada nas entrevistas, uma vez que, para além do que aconteceu propriamente dito, elas abordam as repercussões que os acontecimentos tiveram em suas vidas e como, pessoalmente, cada um deles os vivenciou. Nesse sentido, a segunda narrativa diz respeito à história que acontece, a história que se dá, história autêntica. Não é mais uma linha cronológica de fatos ocorridos sequencialmente, mas a história que vive e ainda acontece, da qual me descobri participando como plantonista e pesquisadora.

3.1 A Historiografia

Na diferenciação entre historiografia e história, proposta por Heidegger, de acordo com as duas palavras alemãs distintas (*Historie* e *Geschichte*, respectivamente), esta narrativa se enquadraria no conceito de historiografia (*Historie*) por ser um sequenciamento cronológico de fatos históricos que aconteceram ao longo dos anos. A narrativa historiográfica abaixo intercala trechos escritos por mim, que recolhi a história de alguns de seus atores e autores, com as falas dos próprios, compondo um mosaico polifônico. Os trechos das entrevistas⁶ estão acompanhados da indicação do nome do entrevistado ao fim do trecho, entre colchetes.

Em 1979, Miguel Mahfoud foi apresentado ao Aconselhamento Psicológico, que viria posteriormente a se transformar no Plantão Psicológico, ao conhecer a professora da USP Rachel Rosenberg em uma disciplina na graduação em Psicologia, da qual era aluno. Ainda como aluno, também fez o estágio com Raquel e foi monitor

⁶ Os trechos das entrevistas foram retirados das transcrições realizadas pela pesquisadora. No entanto aqueles que foram selecionados e integrados na narrativa passaram por uma segunda revisão do português a fim de suprimir qualquer erro de concordância ou cacete que tivesse na transcrição original, que foi menos rígida na passagem da língua falada para a escrita. De todo modo, foi preservado vocabulário e as estruturas sintáticas elaboradas na conversa. Esse cuidado teve o objetivo de proporcionar ao leitor uma leitura mais fluida, compreensível e condizente com o registro oral.

da sua disciplina. Logo após se formar, participou do processo seletivo para trabalhar como psicólogo no Serviço de Aconselhamento Psicológico (SAP)⁷. Em 1982, então, ele começou a trabalhar lá e assim continuou até 1996, quando deixou o serviço para ingressar na UFMG como professor. Foi um período de experiências, descobertas e encantamentos.

Em 1982, já tinha o Serviço de Aconselhamento formado a partir do Osvaldo e da Raquel, e já tinha alguma coisa que eles chamavam de Plantão que não era exatamente o que a gente concebe agora (...) Naquela época, o que a Raquel chamava de Plantão Psicológico era quase um momento de inscrição em que a pessoa estava bastante aberta a receber a pessoa e não fazer da inscrição uma coisa burocrática, mas ouvir de verdade o porquê a pessoa estava procurando atendimento e ser muito respeitoso com o momento que a pessoa estava vivendo, com a expectativa já daquele momento de fazer inscrição para um pedido de aconselhamento, de terapia, enfim... que já aquele momento pudesse ser um momento de elaboração. Mas era quase uma porta de entrada mais séria, mais respeitosa, mais útil, vamos dizer assim. Mas não tinha uma concepção de serviço de Plantão Psicológico. A gente chamava de plantão porque naquele horário as pessoas estavam disponíveis para receber quem viesse pedir atendimento. Toda quarta-feira de manhã e de tarde, estavam os técnicos ali e abria também para os estagiários fazerem, os alunos fazerem uma experiência dessa, mas de 1 ou 2 vezes, uma coisa bem pequena assim. Depois tinha supervisão e discutia o que acontecia e tal. Mas eu lembro que a gente até conversava com a Raquel “esse nome, Plantão, é meio estranho. Quem sabe a gente não pensa em uma outra maneira de dar o nome para esse momento de entrada?” e a Raquel não deixava mexer “não, não. Vamos deixar esse nome mesmo”, o que eu acho bem interessante porque ela já vislumbrava que ali tinha alguma coisa de potencial para se tornar outra coisa, que não era para gente nivelar para o de sempre, ao contrário, era uma provocação para alguma coisa a mais. [Mahfoud]

⁷ Sobre a história do SAP na USP, ler Eisenlorh (1999) e Rosenberg (1987b).

O ambiente do SAP era aberto para que cada psicólogo pudesse propor novas ideias e projetos, assim como cada um podia se engajar naquele que tivesse maior interesse. Era um grupo extremamente diverso e comprometido, no qual era permitido crescer com muita autenticidade e liberdade, buscando seus interesses. Miguel Mahfoud carregou consigo esse modo de cuidar do serviço quando ele veio para Belo Horizonte. Ele buscou criar as mesmas condições para os seus plantonistas na UFMG.

Então a gente tinha um horizonte bastante aberto em termos de propostas e concepções. (...) Cada um ia meio... propondo questões, e a gente fazia meio junto e tal. Sempre tinha alguém que puxava alguma coisa. Alguns topavam alguns projetos mais que outros, uma coisa bastante livre. A gente criou um jeito de funcionar bem interessante. Acho que isso tem a ver também com o modo com que eu propus depois a supervisão, o modo de estruturar, de se pensar como grupo no Plantão Psicológico. Acho que tem a ver com esse tipo de experiência e de formação que eu fui tendo ali no serviço de aconselhamento psicológico na USP. [Mahfoud]

Esse clima de liberdade e autonomia que o professor se empenhava em preservar, permitia que cada aluno se envolvesse do seu jeito próprio, na sua própria disponibilidade. Logo, quem queria se engajar mais acabava, realmente, envolvendo-se mais, enquanto quem não queria acabava participando menos.

Como eu não cobrava muito, cada um se envolvia do jeito que estava afim. Mas acabava sendo uma solicitação dos alunos, meio sem cobrar, de dividir o horário de... “Eu já fui uma vez, agora é a sua vez” Não tinha nada disso. Quer dizer, a coisa ia na base da disponibilidade. A coisa ia muito mais livre, então, na verdade, quem não estava afim estava perdendo. Não é que a gente ia obrigar o cara a ir. Quem estava perdendo de fazer aquela experiência era ele, né? Então foi ficando meio assim livre, com gosto de fazer uma experiência. (...) Em geral, as pessoas tinham muita disponibilidade para ir mais uma vez, para cobrir, para ampliar. Em geral, quando a gente dividia os horários, tinha alguém que reclamava “mas eu fiquei com menos horas do que tal pessoa”,

quer dizer, no geral, o movimento era o contrário “eu quero mais, eu não quero ficar com menos” ... Que eu acho que é um sinal bonito desse movimento de mais liberdade que vai contando com o movimento. Na verdade, quem tá mais afim constrói mais e quem tá mais desinteressado vai ficando, vai fazendo menos. [Mahfoud]

Não era apenas na divisão das horas que os alunos tinham independência, mas em tudo que envolvia o Plantão Psicológico. Em todos os semestres em que Miguel coordenou o serviço na UFMG, ele o reinventava a partir de cada turma de plantonistas. Esse processo começava logo nas primeiras semanas letivas, com um período de formação dos novos estagiários. Durante esse tempo, os alunos se conheciam, partilhavam sobre as suas expectativas em relação aos atendimentos que estavam por vir e preparavam a divulgação do Plantão Psicológico daquele semestre. Cada um era livre para se colocar como se sentisse mais confortável e para contribuir como quisesse, de acordo com as suas habilidades, nessa criação conjunta. Posteriormente, quando os atendimentos já estavam acontecendo, cada estagiário tinha o direito de não atender caso ele julgasse que não tinha condição para tal. Por fim, a supervisão seguia essa mesma linha de maneira que quem quisesse contar dos atendimentos ou tirar dúvida podia falar, e quem não quisesse contar da sua experiência podia ficar em silêncio. Logo, pode-se perceber que a liberdade e autonomia estavam presentes ao longo de todo o estágio, de modo que cada um tinha a possibilidade de encontrar o seu jeito de ser plantonista, uma vez que não tinha um jeito pronto nem certo.

Eu trago essa contribuição, o outro traz aquela, e a gente vai vendo no que isso... como isso vai se compor, e eu acho que essa serenidade de poder estar... se eu não estou conseguindo atender, eu não sou obrigado a atender (...) Então não tem a divulgação certa, não tem o jeito certo de atender. Você precisa aprender devagar a ir do teu jeito, se tem um pouco mais de liberdade, se vai constituindo no grupo uma liberdade entre nós, e cada um faz uma pequena contribuição, a gente vai ficando mais livre para ir do próprio jeito. (...) E também na supervisão eu tento fazer com que a gente não tenha que dizer tudo nem que tem que contar para o orientador o que está acontecendo, mas

podemos contar com o grupo... podemos! Se eu não estiver a fim, ninguém vai fazer isso por você, não serve a nada você ser obrigado a dizer o que tá acontecendo lá. Aliás, todo aluno maquia à vontade para não dizer certas coisas para o orientador, o supervisor, né? Tem certas coisas que não pode, então ele não fala. (...) Como que eu faço? Quem está afim de falar hoje começa a falar de alguma coisa que ele viu, que ele achou significativo, ou que está preocupado com uma pessoa, com alguma coisa que não deu certo, uma coisa que deu muito certo e ele ficou muito feliz. Ele traz uma experiência, e isso apresenta um certo campo de problema para nós sobre o qual todo mundo tem algo a dizer, todo mundo tem algo a dizer sobre aquele problema (falha no áudio) ... caso. Não são palpites de como o outro deve fazer, mas como cada um de nós está tentando se posicionar sobre aqueles temas que emergem no atendimento de um. (...) O resultado é que a gente seja mais livre, se eu estou mais livre, o que não é ortodoxo aparece, o que não... o que eu tenho medo aparece, a bobagem que fiz aparece... mas é campo de aprendizagem, é campo de pensar no que vamos fazer, não é a regra: tem que ser assim, não pode aquilo. Tem coisa que não pode mesmo. Tem hora que não, assim eu não topo, né? Se você for fazer isso, vamos fechar a barraca e vou fazer outra coisa. [Mahfoud]

A forma dele [do Miguel Mahfoud] de supervisionar era muito menos diretiva (...) Era como se ele estivesse ali achando bonito a gente conseguir atender e a gente contando da nossa empolgação, do que a gente falou etc. Não é que ele não pontuasse uma coisa ou outra, mas ele estava muito mais no... era muito mais acompanhar, como uma presença, a gente atendendo do que acompanhar tecnicamente, vamos dizer assim... Eu acho que tem uma forma dele de se colocar ali, que ele se colocava diante dos estagiários, que era muito interessante, por exemplo, questões que a gente trazia “ah, Miguel, mas o que é intervenção? O que a gente usa como intervenção? Quando é que a gente faz uma intervenção não-diretiva?” Ele ficava olhando a gente com aquela cara meio rindo. Ele não... para você ter que sair daqui sozinho, você está entendendo? E aí, quando ele ajudava, ele fazia uma coisa muito massa do tipo “vamos trazer o Mauro Amatuzzi, que está vindo aí para falar em um evento, então vou chamar

ele aqui na supervisão. Aí vocês perguntam para ele”. (...) Engraçado, eu não lembro muito da supervisão em si com o Miguel. Eu lembro que era um clima bom. [D.]

Ainda sobre essa liberdade e autonomia, é preciso evidenciar o quanto esses valores eram caros a Mahfoud. Eles também estavam presentes principalmente no modo como o coordenador propunha as divulgações e permitia à turma de plantonistas se expressar a partir da singularidade do grupo.

Como foi dito anteriormente, cada turma fazia a divulgação à sua maneira a fim de demonstrar a sua própria abertura, exclusivamente daqueles alunos, para os seus futuros clientes. Ou seja, não se tratava de uma abertura prévia a eles, não era algo institucionalizado nem das turmas anteriores. Isto considerando que a subjetividade e a forma de cada turma estar de prontidão era única e singular, o que tem implicações diretas no modo do Plantão Psicológico se configurar e se apresentar.

Ele propôs que a gente, o grupo de estagiários, fizesse a apresentação lá. E deu sorte que na nossa turma tinha gente que tocava. Eu cantava, tinha um amigo meu que tocava piano, outro que tocava violão, tinha duas meninas que eram do teatro e, aí, a gente combinou de chegar na hora do recreio, nos três turnos – manhã, tarde e noite – e, quando batesse o sinal do recreio, a gente começava com a música, cantando e fazendo teatro, falando do Plantão e, aí, os videozinhos do livro têm isso: tem a apresentação, tem as músicas que a gente usou e tem as apresentações, e isso também foi ótimo porque a gente começou com isso e, depois, lá no fechamento do Plantão, no final do semestre, fizemos de novo, e, aí, os alunos fizeram a apresentação. Eles falaram “posso tocar piano?” Aí um tocou o outro cantou, então isso foi bem legal. [J.]

A cada semestre, a gente reeditava tudo. (...) Eu acho muito importante isso: que cada turma seja uma turma única e que a gente se apresente não como instituição genérica, mas que a gente se apresente como a nossa turma, com a sensibilidade que a gente tem, com os temas que a gente tem e que são caros para nós, com a necessidade que a gente está notando que as pessoas

estão sofrendo com certas questões. Quer dizer, a gente põe no mundo a nossa disponibilidade, não só divulga a instituição. Você não fica atrás, escondido atrás de uma instituição, de uma divulgação formal de informações, mas a gente estrutura uma divulgação que dê espaço para a nossa sensibilidade. Então, teve, absolutamente ... Nesses anos, teve absolutamente de tudo que você possa imaginar de divulgações e provocações ao longo do semestre e tal. (...) Teve uma outra turma que tinha também gente de teatro, e eles pegaram uma peça de literatura, de história infantil, infanto-juvenil, que se chamava “procurando não sei bem o quê, mas procurando firme”. Esse era o tema da peça, e eles fizeram uma apresentação teatral também no momento de intervalo da escola a partir desse negócio... Que eu nunca faria um negócio desse. Não tenho nem dom e nem liberdade de fazer um negócio deste, mas, com a sensibilidade deles, com gente que tinha experiência com teatro, com uma que gostava de literatura e trazia uma proposta, então se monta e, de um certo modo, se apresenta, e isso mobiliza ... que eles estão ali, mostrando a cara, mobilizando o outro. Não a vir no Plantão na marra, mas mobiliza a sensibilidade, a estar atento com as coisas, a dar espaço para experiência, e aí, você entende o que é o Plantão, não é você ter uma informação sobre o Plantão, você entende do que se trata, se trata de um certo campo da experiência que tem espaço pra isso. Teve uma turma que fez uma estrutura de bambu e que dentro tinha uns poemas e uns desenhos e que você só... você precisava entrar na estrutura para você ter acesso àqueles dados mais sensíveis e de interioridade. Então você fazia a experiência de precisar adentrar em alguma coisa, essa imagem da interioridade, você precisa topar entrar e aquele negócio, a estrutura, foi colocada no pátio da escola e todo mundo passando curioso: que raio de coisa é essa? [Mahfoud]

A abertura para a diversidade de interesses daqueles que faziam parte da equipe permitiu que Mahfoud tivesse sua atenção voltada para o que lhe interessava: o que estava acontecendo ali. Ele buscava entender como as pessoas estavam usando aquele espaço e como eles poderiam facilitar ainda mais aquela elaboração. Logo, quando Raquel Rosenberg propôs escrever um livro sobre as experiências que estavam sendo vivenciadas no SAP, foi sobre esse tema que ele escolheu escrever.

O texto de sua autoria, intitulado *A vivência de um desafio: Plantão Psicológico*, tornou-se um dos capítulos do livro organizado por Rosemberg, e foi a primeira vez que o termo Plantão Psicológico apareceu na literatura, de modo que se tornou a primeira publicação da história do serviço, virando uma grande referência. O texto contém várias descrições de atendimentos realizados por Mahfoud ou supervisionados por ele. Embora ele tenha alterado algumas informações, a fim de preservar a identidade das pessoas atendidas, os casos são reais e servem para ilustrar o que estava realmente acontecendo e como tudo aquilo que estava sendo apresentado era possível. Mahfoud defendia, com as suas palavras, que era possível pensar um serviço que favorecesse a experiência da pessoa ao invés de encaixá-la na estrutura institucional.

Raquel Rosenberg propôs fazer um livro sobre aconselhamento psicológico que tivesse a ver com a experiência que a gente estava elaborando ali no serviço de aconselhamento. Eu propus fazer um texto sobre o Plantão Psicológico porque o meu interesse era exatamente esse: o que que está acontecendo? Que elaboração está sendo possível naquele espaço que, na verdade, está surpreendendo a gente? (...) Talvez seja o texto⁸ mais usado meu, o mais citado que eu tenho até hoje! Eu tinha sei lá, 5 anos de formado, era muito pouco tempo, estava trabalhando no serviço de aconselhamento há 3 anos. No fim, ficou um negócio que abriu um caminho imenso, né? Nem eu imaginava que pudesse se tornar uma coisa assim. (...) Não existia Plantão Psicológico nesses termos. Existia aquela experiência de Plantão onde estavam emergindo experiências surpreendentes. Acontece que esse texto teve um impacto bastante grande. [Mahfoud]

O livro foi publicado em 1987 com o título *Aconselhamento Psicológico Centrado na Pessoa* (Rosemberg, 1987). Permito que a própria Rachel Rosemberg apresente a obra que organizou assim como ela o fez na introdução do livro:

⁸ Mahfoud se referia ao texto *A vivência de um desafio: Plantão Psicológico*, que foi originalmente publicado em 1987, no livro *Aconselhamento Psicológico Centrado na Pessoa*, organizado por Raquel Rosenberg.

Este livro é um de nossos projetos e nele nos encontramos de uma nova maneira. O estilo de cada um de nós está presente, modificado pela consciência da tarefa grupal. Descobrimos, ao compô-lo, que nos apaixonava trazer a público o que fazemos e somos, enquanto um Serviço de Aconselhamento Psicológico situado no Brasil educativo. Portanto, este não é um texto sobre "o que é", ou sobre "como fazer" aconselhamento, é menos, e mais, do que isto. É a tentativa de expor o que pensamos e sentimos, ao nos depararmos com convívios tão nobres quanto o fazem a vivência dos clientes e a dos alunos em seu processo de crescimento. Por outro lado, trazemos aqui o resultado de um processo de grupo centrado em cada um de nós: neste livro consta capítulos escritos simultaneamente e sob influência das trocas entre nós, lidos pedaços por pedaços por seus autores, em sessões intensas de reflexão e discussão. A partir dele, muitas das nossas próprias divergências e dúvidas puderam emergir e, em partes, ser aqui reproduzida (Rosemberg, 1987, p.12).

Além da introdução, que é uma biografia (até aquele momento) do Serviço de Aconselhamento Psicológico (SPA) do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo, o livro conta com mais sete capítulos. O primeiro deles, escrito por Maria Luisa Schmidt, aborda questões sobre o campo de trabalho do aconselhamento psicológico. Em seguida, o capítulo 2, de autoria de Henriette T. Penha Morato, apresenta os aspectos fundamentais da Abordagem Centrada na Pessoa, proposta por Carl Rogers. Já no capítulo 3, Marina Pacheco Jordão relata a sua vivência das atitudes facilitadoras básicas. Em seguida, no capítulo 4, Ismênia de Camargo discorre sobre a formação do psicólogo-conselheiro. A própria Rachel Rosenberg escreve o próximo capítulo, expondo a importância da pesquisa para o trabalho clínico e de orientação. O sexto capítulo é o texto previamente citado de Miguel Mahfoud (Mahfoud, 2012). Por fim, o último capítulo, também de Rachel Rosenberg, aborda alguns aspectos da ética.

Infelizmente, Rosenberg não teve a oportunidade de ver o livro que organizou publicado. Faleceu logo após tê-lo entregado à editora. Apesar da sua vida ter chegado ao fim em 1987, mesmo ano da publicação do livro, ela continua presente na história do Plantão Psicológico, uma vez que o que ela começou continua vivo até os dias atuais. Como se a morte inesperada da grande mentora e idealizadora do Plantão

Psicológico não fosse um choque grande o suficiente, outro desafio se impôs quando, poucos anos depois, em 1990, as instalações físicas do SAP foram interditadas. Naquela época, eles trabalhavam em uns barracões que eram para ser provisórios, mas acabaram ficando como definitivos até que, em 1990, o bloco onde a SAP funcionava ficou tão frágil que eles não poderiam mais ficar lá dentro. Assim, ficaram sem espaço para trabalhar. Sem condição de realizar atendimentos, o SAP foi obrigado a fechar e, conseqüentemente, o Plantão Psicológico foi interrompido. A equipe, então, aproveitou esse momento para refletir sobre o que estavam fazendo.

Foi um momento em que a gente parou para refletir muito sobre o que a gente estava fazendo (...) A gente também estava preocupado com a fila de espera quilométrica, que ... às vezes, chegava a ser dois anos de espera, uma coisa absurda. Quer dizer, não tem sentido continuar um esquema desse. (...) Aí surgiu nas discussões que a gente poderia radicalizar o Plantão Psicológico como experiência de atendimento. Aquilo que tinha surgido com aquele texto lá, que foi publicado em [19]87 (...), aquela provocação que começou a ser sistematizada naquele texto, vamos levar a sério aquilo ali? Vamos estruturar o serviço naqueles termos? Então, o serviço de Plantão Psicológico passou a ser o eixo do atendimento, passou a ser o serviço de Plantão Psicológico mesmo. Embora o texto seja de [19]87, o serviço de Plantão Psicológico nasceu em [19]90, no final de [19]90. [Mahfoud]

A parada forçada foi vivida pela equipe com um tom positivo. Foi graças a ela que eles tiveram a coragem de repropor o Plantão Psicológico a partir de suas próprias experiências e não mais estruturado com base no espaço físico, mas sim no encontro intersubjetivo. O Plantão Psicológico nasceu quando eles, enquanto equipe, tiveram que assumir o próprio limite.

No momento que a gente assume que a gente não tem condição de continuar acolhendo inscrição infinitamente das pessoas dizendo que depois elas vão ser chamadas e que depois acaba que a gente não tem condição de responder a isso. (...) Se a gente assumir o limite que a gente tem, a gente pode criar um modelo institucional que seja mais viável, mais realista e acaba ajudando mais

as pessoas. Então, que isso tenha nascido na crise tem tudo a ver com o Plantão. É mais legal a gente dizer “olha, eu tenho a possibilidade de te atender agora” (...) Isso te abre milhares de caminhos mais interessantes do que a gente estava fazendo antes. Então, foi, sim, uma mexida bastante bacana. [Mahfoud]

Trata-se de uma mudança profunda de paradigma. Antes, o Plantão Psicológico era uma espécie de acolhimento, uma porta de entrada para serviços psicológicos no serviço-escola. Naquele momento, passava a ser a intervenção.

Antes, o Plantão era uma pequena experiência que você fazia antes de você começar a fazer um processo de aconselhamento, quer dizer, praticamente um batismo de atendimento, mas o sério mesmo era o processo e aconselhamento. Agora não, o atendimento em Plantão é uma experiência de atendimento, de intervenção, não é uma experiência que a pessoa anota a inscrição para um atendimento que vai acontecer depois. Muda totalmente a concepção... Nós estamos oferecendo um serviço agora! A disposição com que você vai, o que você está compreendendo que está acontecendo no processo é completamente outra coisa. (...) E a gente começou a apostar nessa questão da formação do Plantão. [Mahfoud]

O Plantão Psicológico reabriu na USP, no final de 1990, com essa nova estrutura, na qual o atendimento de Plantão Psicológico era o próprio serviço ofertado, e não uma mera porta de entrada para outro serviço. Na divulgação dessa nova abertura, apareceu a imagem da árvore, tanto na ilustração como no texto escrito para a divulgação⁹.

Em 1996, Miguel Mahfoud mudou-se para Belo Horizonte após passar em um concurso de professor no Departamento de Psicologia da UFMG. Já nesse ano, ele começou a organizar o Plantão Psicológico e, no início de 1997, teve a primeira turma de plantonistas atendendo na escola Donato Werneck, no bairro Primeiro de Maio, que fica na periferia da cidade. O estágio era, desde esse início, vinculado ao SPA,

⁹ O texto pode ser lido no anexo D, ao final deste trabalho, tendo sido oferecido a mim por Miguel Mahfoud.

mesmo que não ocorresse em suas dependências. Essa escolha estava articulada a uma concepção do Plantão Psicológico como um agente de transformação pessoal e social, concomitantemente.

Plantão na escola, eu acho que ele tem uma potência de transformação que na clínica a gente não vê. Ela tem também, mas a gente não vê. A gente vê a transformação da pessoa, a gente intui alguma coisa da pessoa, mas a gente não vê o contexto... E quando a gente está em uma instituição mais delimitada, a gente consegue ver isso. [Mahfoud]

A primeira turma de plantonistas foi uma turma profundamente unida e permaneceu presente nas lembranças de Mahfoud de forma bastante carinhosa. Duas pessoas¹⁰ que fizeram parte dessa primeira turma de plantonistas, em 1997, tornaram-se professores de Psicologia e trabalharam com o Plantão Psicológico em suas trajetórias acadêmicas, sugerindo que o serviço marca significativamente aqueles que por ele passam. Além deles, é sabido que uma outra pessoa, da mesma turma, também deu continuidade à experiência vivida ali junto a eles após a sua formatura. Ou seja, para além do afeto carregado nas falas dos entrevistados, foi uma turma que deu muitos frutos e que foi tocada pela experiência de ser plantonista.

Os alunos dessa turma também se juntaram ao coordenador para escrever sobre os atendimentos realizados e a experiência que estava florescendo ali. Os textos redigidos por eles se tornaram capítulos do livro organizado por Mahfoud intitulado *Plantão Psicológico: Novos Horizontes*. Hoje, o livro já está na sua segunda edição: a primeira foi publicada em 1999 e a mais atual, em 2012.

Na época da escrita do livro mesmo, a gente foi para um sítio passar um final de semana com o Miguel junto. Ficamos invernando lá na escrita, todo mundo junto, contando os atendimentos, fazendo a... esse atendimento. O que aconteceu? A pessoa apresenta a questão... tentando fazer um esqueminha de cada atendimento para a gente ver se havia padrões ali que apareciam dependendo do tipo de demanda. Eu lembro que tudo isso foi muito rico. [D.]

¹⁰ Estes dois ajudaram a compor essa narrativa historiográfica: [D. e J.B.].

Ainda, a turma também se arriscou a criar uma *homepage* do Plantão Psicológico, com o objetivo de ter um espaço para conversar sobre o que é o serviço e trocar experiências com outros profissionais que também trabalhavam com Plantão Psicológico Brasil afora. O *site* dispunha de várias referências bibliográficas para quem quisesse estudar o tema, disponibilizava o contato de várias pessoas que trabalhavam em algum Plantão Psicológico assim como onde, no país, tinha o serviço. As pessoas podiam se inscrever em uma lista de transmissão para receber e-mails recorrentes sobre o assunto. O *site* também disponibilizava um *chat* para que os colegas pudessem trocar suas experiências. No entanto, a *homepage* acabou sendo usada com um intuito diferente do planejado. As pessoas começaram a solicitar atendimento no *chat*. Diante de tanto desentendimento sobre o que estava sendo proposto, o *site* foi tirado do ar.

Tinha também um *site*. Eu fiz um *site* sobre o Plantão Psicológico (...) Esse *site* divulgava os plantões nas diversas cidades que tinham Plantão, nos diversos lugares que tinham Plantão. Tinha uma lista de pessoas que estavam trabalhando com Plantão com o contato dessas pessoas, no Brasil todo. Começamos a reunir... Muita gente via esse *site*, tanto que esse *site* chamou uma atenção até torta porque aquela revista Boa Forma viu o *site* e publicou uma matéria dizendo: olha que modernidade. Agora estão oferecendo atendimento de Plantão. Basta acessar o *site* para ser atendido (risos). Eles nem leram o *site*. Eles simplesmente acharam que era isso e publicaram! E aí começou a chover gente, uma cacetada de e-mail pedindo atendimento e que precisava de atendimento e, aí, por isso que aumentou a necessidade de reunir todas as pessoas que trabalhavam porque aí o que eu fazia? Eu recebia essa demanda e perguntava “de que cidade você é?” e falava “aí tem uma instituição tal que trabalha com Plantão” ou “tem uma clínica-escola em tal faculdade”. Eu comecei a fazer um pouco desse direcionamento ali pelo *site*. E também aconteceu uma coisa curiosa nesse *site* que foi o pessoal das plataformas de petróleo mandando e-mail falando: “olha, a gente fica aqui na plataforma três meses. Aqui é um clima enlouquecedor, por favor, deixa eu conversar com alguém, me atende”. Um negócio assim que... a gente não esperava, né? Na época, eu até apresentei um trabalho sobre essas procuras que o Plantão, o

nome do Plantão Psicológico, suscitou, mesmo não sendo o nosso objetivo na época. A gente nem pensava em atendimento remoto, essas coisas. Não era algo que a gente estava sintonizado nem nada, mas isso surgiu na época. [D.]

A ideia da *homepage* toda é que era um intercâmbio entre os profissionais de Plantão Psicológico. E a gente viu que algumas pessoas estavam usando o *chat* para fazer atendimento de Plantão, e aí começou a ficar uma coisa meio insegura porque a gente não sabia quem era, não sabia o que estava acontecendo. (...) Era para ajudar a divulgar o Plantão; quem estava começando a trabalhar com Plantão tivesse uma companhia, vamos dizer assim, tivesse com quem trocar ideia. (...) Era para divulgar os serviços, e não para oferecer o serviço de Plantão *on-line*. Não era essa a proposta. (...) Mas a lista ao pé do fogo [nome da lista de transmissão de e-mail] avançou por mais um tempo e foi uma experiência bacana assim. [Mahfoud]

Depois de um ano de intervenção, no final de 1997, a continuação do Plantão Psicológico naquela escola tornou-se inviável devido a uma mudança da própria instituição, que passou a se dedicar ao ensino apenas de crianças. Acreditando que o atendimento com pessoas mais velhas, ao menos adolescentes, seria mais interessante para o estágio, Mahfoud decidiu mudar a escola que acolhia o Plantão Psicológico. Sendo assim, a partir de 1998, o serviço passou a ser oferecido na escola Santos Dumont. Assim permaneceu até final de 2001.

Em ambas as escolas, o Plantão Psicológico ficava disponibilizado o dia todo – manhã, tarde e noite – de segunda a sexta. Também foi estabelecido um mesmo combinado nas duas escolas: que os alunos tivessem autonomia e liberdade para procurar o serviço quando quisessem; inclusive, eles poderiam sair no meio da aula para ir até o Plantão Psicológico. Além disso, não seriam aceitos encaminhamentos de professores motivados por qualquer demanda escolar ou de disciplina. A procura deveria partir daquele que busca o atendimento.

Ele propôs de a gente fazer o Plantão Psicológico lá e aí ele foi negociar na escola, e ele falou assim que ele tinha algumas condições: que o Plantão Psicológico era um plantão que precisava que a demanda fosse dos alunos,

eram os alunos que tinham que querer. Não ia ser um serviço de Psicologia que a escola manda. Porque a escola é louca para mandar menino-problema para o psicólogo, né? Então, isso não era o foco e não ia ser aceito, inclusive, porque normalmente é isso, né? Menino-problema, menino bagunceiro vai para Psicologia; chorou na sala, vai para a Psicologia. Não, não era essa a questão. A pessoa que tinha que querer. A gente estava lá aberto, e isso ele combinou com a escola. Ele combinou com a escola que a escola tinha que liberar. Se o menino falar “eu vou ao plantão”, podia ser no meio da aula, era para liberar. Os professores, era para liberar. [J. B.]

Já de começo, o acordo com a escola lá em Belo Horizonte era: vocês não vão empurrar gente em cima da gente. A gente vai atender quem tiver com vontade. O aluno pode sair da sala e procurar. Claro que isso não evitava que, de vez em quando, não chegasse um professor lá com um aluno, falando assim: fulano está triste ou não está bem hoje na aula. Será que você não bate um papo com ele? Mas aí a gente sempre fala: olha, você não tem que ficar aqui não. Seu professor que está achando isso, mas se você também acha que seria interessante e que seria bom, eu estou à sua disposição. Sempre aquele medo de que os alunos iam usar o Plantão para matar aula, coisa que nunca aconteceu. [D.]

A decisão de encerrar o Plantão Psicológico, em 2001, na escola Santos Dumont se deu em razão das inúmeras greves que aconteceram no período e que foram responsáveis por uma disparidade entre o calendário da universidade e o calendário escolar. Outro problema era quando a universidade estava em greve e os atendimentos continuavam na escola. Embora fosse acordado que os atendimentos poderiam continuar acontecendo, as supervisões tinham que acontecer de uma forma escondida. Diante de tamanho desconforto e desencontro, o professor Mahfoud resolveu transferir o Plantão Psicológico para o COLTEC, de tal forma que o serviço se manteve no âmbito escolar, porém em uma instituição que seguia o calendário da UFMG.

Logo, em 2002 e 2003, o Plantão Psicológico da UFMG aconteceu no COLTEC. Apesar de o serviço ter acontecido de uma forma positiva em relação aos alunos, no âmbito institucional não fluiu tão bem, pois o COLTEC já tinha duas

psicólogas, e os alunos já tinham liberdade e abertura para procurar a Psicologia. Assim, o Plantão poderia estar insuflando o setor, além de não estar sendo aproveitado como poderia. Diante de tal cenário, Mahfoud achou melhor não continuar lá.

Em 2004, devido à ida do professor Mahfoud para a Itália, a fim de realizar seu pós-doc, o Plantão Psicológico na UFMG foi interrompido por um ano: o primeiro semestre, pela ausência do professor e o segundo, por ele não ter chegado a tempo de estruturar uma nova turma para o estágio.

No início de 2005, os atendimentos foram retomados. Desta vez, direcionados aos estudantes estrangeiros da universidade. No entanto, houve vários desafios institucionais na realização dessa proposta bem como desafios em relação ao próprio público. Um dos maiores sofrimentos dos alunos estrangeiros era a sensação de exclusão, de não fazer parte, de não pertencer. À vista disso, oferecer-lhes um serviço exclusivo reforçava essa sensação de estar à parte, estar separado dos outros alunos. Entendeu-se, então, que seria mais interessante oferecer um serviço para toda a comunidade e que pudesse incluí-los. Houve o cuidado de manter uma divulgação especificamente para eles, de modo que tivessem ciência do serviço. Perante o exposto, recordo-me das palavras de Evangelista (2016, p.226): "o Plantão Psicológico também é uma ferramenta para conhecer os modos de ser familiares e tradicionais na instituição que ocorrem".

Pensando que a gente poderia estar na UFMG, pensar que a gente podia estar na nossa própria instituição, pensando nessa relação da gente com os alunos... Eu propus Plantão Psicológico para os alunos estrangeiros, que foi bastante badalado do ponto de vista institucional. Logo fizeram um monte de propaganda (...) Apareceram questões difíceis de lidar da própria instituição e, como a gente está dentro, também é difícil, né? Apareceram problemas de preconceitos que a própria instituição tem em relação aos alunos que chegam, o tratamento aos alunos que vêm da África, completamente diferente dos alunos que vêm da Europa. Então tem questões difíceis de lidar, que a gente, de alguma maneira, tentou pontuar, mas foi jogando mais para o âmbito institucional do que levando para o atendimento das pessoas mesmo. A gente fez alguns poucos atendimentos. A gente fez algumas entrevistas com estrangeiros, a gente fez

alguns grupos temáticos à noite, assim (...) Foi uma experiência bonita, mas, assim, tensa do ponto de vista da experiência que a gente tem que fazer e também problemática do ponto de vista institucional, e essa foi uma questão que, nesse momento, ficou muito clara para mim. Cada espaço institucional que a gente vai é fundamental a gente ver que apoio a gente tem do ponto de vista institucional para fazer aquilo dali. (...) Eu entendi uma coisa: dar esse suporte para eles é muito importante. Eles precisam desse suporte, mas, para eles, é muito difícil procurar porque o drama deles é que eles são vistos como separados e fazer o Plantão, para eles, de alguma maneira, é olhar para eles como separados. Então era mais importante incluí-los no Plantão Geral do que fazer uma coisa própria para eles. Então a gente passou a divulgar na diretoria de Relações Internacionais uma coisa que eles recebessem a divulgação do Plantão. A gente continua tendo uma atenção com eles, mas não fazendo um serviço próprio para eles, que, no ponto de vista da tensão que eles viviam, não somava bem, embora eles precisem. [Mahfoud]

O Plantão Psicológico para os estrangeiros foi muito importante para a UFMG no sentido de que revelou a necessidade de dar mais suporte a esse grupo de alunos. Isso só foi possível em virtude de o serviço estar sempre direcionando o seu olhar para a relação do seu público com a instituição em que este está inserida e vice-versa, nesse caso, as relações que os estrangeiros estabeleciam com a universidade e a universidade com eles. Esta experiência do Plantão Psicológico evidenciou uma característica muito importante dessa prática psicológica: a cartografia clínica; isto é, a capacidade dessa modalidade de atendimento de perceber e alcançar as demandas de maneira geral, e não apenas aqueles problemas vinculados a um grupo. Nesse sentido, a presença do psicólogo clínico se dá junto à instituição, ao campo em que o grupo está inserido e com o qual está interagindo (Aun, 2005). A primeira vez que o termo “cartografia” apareceu na literatura referente ao Plantão Psicológico foi em um texto de Morato (1999a), onde ela, respaldada por Rolnik, escreveu:

A cartografia surge como um método com dupla função: detectar a paisagem, seus acidentes e suas mutações e, ao mesmo tempo, criar vias de passagem através deles. A cartografia se faz ao mesmo tempo que o território. Ela

acompanha a transformação da paisagem, nascendo da geografia dos movimentos da terra, imperceptíveis ao olho (p. 62).

É interessante como a cartografia não só detecta e descreve o território, suas características e possíveis obstáculos, mas gera frutos – as vias de passagem – de modo a evidenciar o retorno propiciado por ela. Além disso, a cartografia, para acontecer, precisa acompanhar os movimentos que não se mostram por si mesmos, mas através dos seus efeitos. À luz de tais características, fica claro como a função cartográfica do serviço sempre esteve presente durante toda a história do Plantão Psicológico na UFMG, seja nos anos já narrados até aqui seja naqueles que ainda serão narrados neste capítulo. Por exemplo, os plantonistas das escolas se mantiveram atentos às demandas dos alunos – além daquelas ditas pelos professores – bem como observavam o clima da escola e as demandas que surgiam implicitamente por meio do movimento das pessoas dentro da instituição de ensino.

Nessa escola em Belo Horizonte, teve até uma questão curiosa. No segundo semestre, mudaram a sala do plantão, e ninguém queria procurar mais porque tinha que passar pela janela de uma outra sala para chegar no plantão, e as pessoas começaram a ficar constrangidas de serem vistas indo para o Plantão. A gente botou um cartaz: 10 maneiras de ir no plantão passando pela janela da sala tal sem ser notado. E deixamos lá até um arbusto. Tipo assim: pegue o plantão, bota na frente da sua cabeça e vai passando pela janela, e aí voltou o número de atendimento porque as pessoas acharam divertido pegar aquela planta para passar. [D.]

Esse cuidado constante com o que estava acontecendo no contexto em que o Plantão estava inserido, e não apenas com as demandas do diretor ou dos professores, vai ao encontro do que Aun e Morato alegam:

A prática psicológica em instituições demanda não se iniciar por uma cartografia, mas manter-se cartógrafo e, ao mesmo tempo em que inventa territórios, amplia seu olhar e intervenção para além do pedido inicial de ajuda, feito apenas por um ator institucional e, em geral, ocupando nela um lugar gerencial, abrindo brechas para que essa queixa primeira emergja por entre

todos que constituem e são constituídos pela organização social, fazendo-se urgência demandatória de cada sujeito social (Aun & Morato, 2022, p. 135).

Diante do exposto, ao retomar a experiência do Plantão Psicológico para intercambistas na UFMG, salta aos olhos a discrepância entre a empolgação da instituição com a ideia do serviço e o que de fato aconteceu na prática. Ou seja, foi preciso ampliar o olhar e fazer uma intervenção para além do que se mostrou inicialmente.

Eles [os alunos estrangeiros] de fato precisam de uma ancoragem, que eles procuram muito a Diretoria de Relações Internacionais como âncora para eles, e lá não é o lugar pra isso, então fica meio... Isso acabou gerando outras formas. Atualmente, a Diretoria de Relações Internacionais propõe que cada estrangeiro tenha duas pessoas da UFMG que dispõem a... (...) e que já escrevem para eles desde antes. Então, de alguma maneira, o serviço ajudou a repensar a necessidade e fazer outras formas de assessoria que não exatamente o Plantão Psicológico específico pros alunos. E essa é uma questão que sempre foi importante. Essa coisa de que você trabalha mais com a instituição, você acaba podendo dar *feedback* para essa instituição. [Mahfoud]

Em paralelo a isso, no segundo semestre de 2004, Mahfoud ofereceu uma disciplina na graduação sobre Experiência Elementar que teve um impacto muito grande nos alunos. Eles solicitaram ao professor que continuasse a instruí-los sobre o tema. Assim sendo, no primeiro semestre de 2005, ele ofertou uma matéria dando continuidade ao semestre anterior. Novamente, os alunos se engajaram e solicitaram, então, que fosse ofertado também algum estágio ou uma experiência prática na perspectiva da Experiência Elementar. Perante tamanho interesse, em 2006, o Plantão Psicológico passou a se articular com a formação elementar¹¹. O estágio que se chamava “Aconselhamento Escolar: Plantão Psicológico” passou a “Plantão Psicológico: Experiência Elementar”. Mahfoud não tinha a intenção de fazer um

¹¹ Sobre a articulação da proposta de Plantão Psicológico ao conceito de experiência elementar, ver Mahfoud (2013; 2018).

estágio muito teórico, pois o que estava em jogo continuava sendo a disponibilidade dos alunos para o encontro. Para ele, a Experiência Elementar era um pano de fundo que potencializava as supervisões e os desafios encontrados nos atendimentos à medida que contribuía para a percepção de pessoa, de mundo e de experiência. Ou seja, no segundo semestre de 2005, não houve Plantão Psicológico na UFMG, e o serviço foi reinaugurado no início de 2006¹², aberto a toda comunidade, articulado à Experiência Elementar e sediado no SPA, um espaço clínico. Essa passagem para o serviço-escola não aconteceu sem ressalvas e preocupações.

Pensar na UFMG é muito mais difícil [que pensar em uma outra instituição mais delimitada, como as escolas] porque a UFMG é um *campus* muito grande, uma instituição grande demais. Eu, na verdade, não queria fazer no SPA. Minha proposta é que a gente fizesse na biblioteca. Minha proposta é que o atendimento fosse no espaço de vida do aluno, do professor, não no espaço clínico; mas a gente não conseguiu espaço estável... [Mahfoud]

A mudança do público ao qual o serviço era dedicado gerou, conseqüentemente, mudanças na divulgação do Plantão Psicológico. As primeiras semanas do estágio continuavam sendo o momento em que se definiam as formas de divulgação daquele semestre, e toda a equipe se manteve comprometida a estar atenta às necessidades das pessoas que poderiam ser atendidas, atentando-se, assim, também às demandas que surgiam na instituição. A divulgação sempre partia da singularidade dos plantonistas e do que eles percebiam como demanda do seu público. No entanto, a comunidade interna da UFMG era mais diversificada e significativamente maior que as das instituições anteriores. Então, os estagiários precisavam contemplar os alunos, os professores e os funcionários de todas as faculdades, inclusive aquelas fora do campus da Pampulha.

¹² Em capítulo no qual menciona o Plantão Psicológico na UFMG, Mahfoud (2013, p. 44) narra que “Na Universidade Federal de Minas Gerais, há um Serviço de Plantão Psicológico dirigido à comunidade interna à universidade, desde 2007, aberto de 8h00 às 18h00 de segunda a sexta-feira. É interessante notar que algumas pessoas podem procurar o Serviço acentuando a comodidade do local próximo, o preço simbólico etc.” Nas entrevistas, foi mencionado o ano de 2006 como início do serviço. Como nossa pesquisa procura a história e a memória do serviço, esta discrepância não é importante. Ela poderia ser resolvida buscando nos arquivos do SPA a data de início do serviço tal como consta lá.

Então, antes de retomar [os atendimentos do Plantão Psicológico], a gente discutia tudo isso, preparava essas divulgações e divulgava. E, para a divulgação, eu sempre entendi que era o momento de discutir o que é o Plantão. Nós estamos disponíveis para quê? Que imagem de Plantão a gente está dando com certa frase? Então, certas frases entravam e certas frases não. Quer dizer, a gente vinha meio (problema no áudio) a coisa. Isso significava formar o grupo, entender mais o que é o Plantão, entender que a gente não estava lá para qualquer coisa, se preparar para dar uma cara nossa, de se apresentar. Dava vontade de ir logo começar a atender; aí a gente divulga e começa. No começo, essa coisa da divulgação ... A gente ficou muito em cima dessa coisa dos cartazes e depois foi ampliando. A gente sempre teve muita atenção de ter divulgação em todos os prédios, em todos os institutos; alguém que leva inclusive para os *campus* fora do *campus* da Pampulha. A gente ficou sempre atento em fazer divulgação no espaço dos funcionários, então tem uma associação dos funcionários, um bar dos funcionários. A gente levava os cartazes lá. (...) Se a gente percebia que tinha algum tipo de interrogação, de senão, de dúvida ou de questionamento, a gente tentava fazer uma divulgação mirando isto. E, frequentemente, aparecia algum funcionário se dizendo surpreso que o Plantão era também para os funcionários, que a compreensão que os funcionários têm é que a universidade vive para os alunos, e eles estão lá para acontecer as coisas para os alunos. Não é um espaço para eles. A universidade não é um espaço para eles. (...) Então, a gente, quando algum aluno percebia que tinha essa questão, a gente podia prestar atenção nisso, fazer alguma divulgação que tivesse a ver com eles, dizer que a universidade é um espaço deles também, que ele pode ter esse espaço para ele aqui. (...) Isso foi muito importante porque a gente foi procurado por pessoas de diversos campos, de professores, funcionários e alunos. Então, a panfletagem tinha essa intenção também de sintonizar com esses diferentes públicos à medida que a gente percebia... [Mahfoud]

Era cobrado um valor simbólico de R\$1,00 por cada atendimento. A precificação e a cobrança diziam muito mais de um cuidado para com a formação dos

alunos em profissionais que cobram pelo seu trabalho do que de uma necessidade financeira do serviço ou da instituição.

Primeiro, eu pensava em fazer gratuito, que eu achava importante, como serviço público, que fosse gratuito, mas eu também não queria ficar totalmente fora da instituição em que a gente estava. Aquela questão ... que precisa estar sintonizado com a instituição que a gente se coloca, né? (...) E o SPA tem essa tradição de cobrança de uma taxa mínima para quem não pode e tal. Então, eu fiz uma coisa meio intermediária: vamos fazer a questão da cobrança. Eu também vi que era uma coisa muito difícil para os alunos, era muito difícil cobrar. (...) Então eu achava que, de alguma forma, a gente precisava enfrentar isso. A gente tem que aprender a cobrar e tem que aprender que o dinheiro faz parte do processo e que isso é uma conversa profissional. A gente está ali, é uma disponibilidade humana e pessoal e tal, mas é uma atividade profissional, né? (...) Então, por ser algo importante para estabelecer a relação e ajudar o estagiário a lidar com isso, eu quis que ficasse como... que o recebimento fosse com o próprio aluno, e não com a secretária, para isso ter uma formação. [Mahfoud]

Os atendimentos eram oferecidos de segunda a sexta, de manhã, à tarde e à noite, no SPA, no prédio da FAFICH. Qualquer pessoa da comunidade da UFMG podia buscá-lo, quando quisesse e sem a necessidade de agendamento prévio. Como não se marcava o horário, não era possível definir quantas pessoas viriam em cada momento, muito menos quando elas seriam atendidas. Ressalta-se que os atendimentos também não tinham duração definida previamente. Portanto, as pessoas que buscavam o Plantão Psicológico deveriam esperar na sala de espera do serviço-escola até serem chamadas, sendo que elas poderiam, inclusive, não serem atendidas. O coordenador tranquilizava os alunos em relação àqueles que iam embora sem terem sido acolhidos, ensinando que a própria busca por ajuda psicológica já era um movimento de cuidado para com eles mesmo muito significativo.

Alguns horários tinham mais demanda. Aqueles horários que eram mais próximos do almoço ou mais próximos do final da tarde, as pessoas

costumavam procurar mais. Acho que por uma questão da rotina, da rotina acadêmica. (...) Essas pessoas comunicavam que elas iam, que elas estavam buscando o Plantão e elas eram então direcionadas para aquela sala de espera e, aí, elas faziam uma certa sequência, como se fosse uma fila de espera ali. Cada um sabia a ordem que tinha chegado, e elas ficavam ali esperando dentro dessa sala. Então o que a gente fazia? A gente simplesmente chegava lá e perguntava quem era o próximo a ser atendido no Plantão. E aí a pessoa já sabia que era ela. Aí tinha pessoas que já estavam esperando há muuuuito tempo, que ficavam lá esperando muito tempo, tipo 3 horas nessa espera. Tinha pessoas que esperavam o tempo que conseguiam e iam embora porque não conseguiam esperar mais. Mas a gente tinha ... Assim ... É o que eu te falei: essa certeza que aquela espera não era em vão, que aquela pessoa estava podendo levantar, colocar em questão o que estava mobilizando ela. (...) Aquele momento, ainda sim, era muito frutífero, era muito rico para ela ela saber que estava fazendo aquilo por ela. Ela estava tendo um cuidado com ela mesma porque isso é uma das coisas que o Plantão enfatiza: “Olha, isso que você está fazendo é um cuidado com você mesmo”. Então ela estava cuidando dela ali naquela sala de espera. (...) Então esse espaço da sala de espera também tem uma significância. Ele também tem um significado ali ... Todo esse desdobramento. É só que, assim, lá na FAFICH, era uma sala, né? Toda organizada, assim, as cadeiras ficavam (não sei se é assim hoje ainda), mas elas ficavam nos cantos das paredes, como se as cadeiras circulassem a parede assim¹³. Algumas pessoas, às vezes, esperavam deitadas no chão. Acho que eles se relaxavam muito para aquele momento. Tinha pessoas que, às vezes, a gente chegava lá e a pessoa estava estudando. Algumas pessoas, às vezes, estavam dormindo; outras pessoas estavam pensando. Cada uma tinha uma forma de lidar com aquela espera. Cada uma tinha uma forma de lidar com aquele momento ali que estava antecedido ao atendimento. [J.M.]

O compromisso do Plantão Psicológico, enquanto serviço, era que qualquer pessoa que fizesse parte da comunidade da UFMG pudesse procurar atendimento de segunda a sexta, de 08h até às 19h. Isto implicava ser necessário que, durante esse

¹³ A sala de espera do SPA ainda é assim.

período, sempre houvesse um plantonista de prontidão para o caso de alguém aparecer. Para isso, os estagiários se dividiam para cobrir todas essas horas semanais.

O professor Miguel, não sei se é assim hoje, estou falando da minha experiência, de que tivesse alguém no atendimento durante todo o horário em que ele tinha sido disponibilizado. Então a gente fazia blocos de horários de acordo com a nossa disponibilidade. E aí a gente tinha que dar conta. A turma tinha que dar conta de cobrir aqueles horários de segunda a sexta. Não poderia ficar nenhum horário sem a sala estar funcionando. [J.M.]

Com essa divisão de horário, os plantonistas não trabalhavam juntos e, portanto, não se encontravam durante o Plantão Psicológico. O que acontecia era que quem estivesse saindo da sala encontrava com quem estivesse chegando para assumir o posto de prontidão. Contudo, eram momentos muito breves nos quais surgiam comentários rápidos, às vezes, sobre o dia estar mais tranquilo ou não, às vezes, sobre o espaço físico da sala. Não dava tempo de conversas mais longas ou mais profundas. Diante disso, o momento de reunião de toda turma junto com o orientador eram as supervisões semanais. Logo, esses momentos eram essenciais para a troca de experiências entre todos. Nesses encontros, os alunos eram orientados e também eram acolhidos nas suas expectativas frustradas, nos desafios da semana e nas surpresas que pudessem ter vivido nos atendimentos.

Então, a gente [os plantonistas] não tinha muita oportunidade de conversar porque era muito rápida a rotina, era muito rápida nesses momentos de troca. (...) A gente conversava mais nas supervisões. Na verdade, a gente ouvia mais um ao outro nas supervisões porque era o espaço que a gente tinha mais disponível de tempo (...) Cada supervisão, uma pessoa trazia um caso, e, em cima daquele caso, a gente ia tirando os pontos essenciais para o atendimento, para aquele atendimento acontecer. Era como se um caso ensinasse para todos os outros. [J.M.]

Sendo a proposta do Plantão Psicológico da UFMG atendimentos únicos e imediatos à procura, não era planejado o acompanhamento prolongado daqueles que tivessem sido atendidos. Eles até poderiam, eventualmente, retornar a buscar aquela ajuda psicológica, mas não existia marcação prévia para esse retorno. Diante disso, os plantonistas podiam encaminhar para a psicoterapia aquelas pessoas que eles julgassem que precisavam de um acompanhamento psicológico a longo prazo ou, ainda, sugerir que voltassem, caso quisessem, a procurar o serviço novamente.

Quando a gente identificava que a pessoa precisava de um atendimento continuado, que era algo mais... que já estava ali reverberando de uma forma mais intensa na saúde daquela pessoa, a gente tinha uma ficha de psicólogos que eram ali formados junto aos professores da FAFICH (...) Que essas pessoas (...) A gente passava esses contatos para as pessoas para que elas tivessem a oportunidade de serem atendidas em uma psicoterapia... E, além disso, quando a pessoa também despertava vontade de continuar cuidando de algo que ainda não ficou cuidado naquele atendimento, ela poderia voltar, voltar quantas vezes ela quisesse. Ela não tinha como agendar o horário e ela não tinha como escolher a pessoa, mas ela poderia voltar ao Plantão quando, às vezes, ela quisesse continuar elaborando. [J.M.]

O modo de ver a pessoa que procurava o atendimento era um dos fundamentos ensinados para os plantonistas assim como a abertura para se encontrar com essa pessoa que poderia vir a aparecer. Por outro lado, era assegurada a autonomia deles em relação ao cuidado da sala e com a sua própria aparência, embora fossem orientados a sempre estarem voltados ao cuidado com o outro.

E era muito legal quando o professor Miguel dava uma autonomia para a gente, sabe? Enquanto plantonista, assim, de cuidar do espaço, era muito legal isso. Ele fala que a gente poderia trazer uma... um rosto para o espaço que fosse nosso. E aí a gente poderia mexer nele como a gente quisesse. [J.M.]

Ah, e uma coisa que ele falava que era muuuito bacana é ... Foram duas coisas que me chamaram muita atenção... Que ele falava que o cuidado que a gente tinha com o paciente na nossa forma de estar lá, como a gente gostaria

de cuidar dele com a nossa aparência. Isso era muito interessante dele falar isso. Como você acha que você vai estar cuidando daquela pessoa visualmente? Ele não falava como você tinha que ir, mas ele falava “como você quer cuidar dessa pessoa” com o que ela está vendo de você. E outra coisa que dizia... Ele falava assim “olha, esteja esperando a pessoa que vai chegar. Quando a pessoa não estiver lá, não esteja fazendo outra coisa, mas esteja esperando”. Já sustenta a abertura para aquela pessoa que vai chegar porque é aquilo que eu falei, essa entrega no atendimento, ela era ... ela tinha que ser muito intensa. [J.M.]

Outro ponto importante a ser evidenciado é o espaço físico onde acontecia o Plantão Psicológico. Já foi dito que ele acontecia no serviço-escola de Psicologia, na FAFICH. Como é de costume em instituições públicas, nem sempre o espaço físico atende às demandas das atividades que ali acontecem. Nesse sentido, não foi diferente com o Plantão Psicológico. Em um primeiro momento, a sala que foi disponibilizada para que os atendimentos de Plantão Psicológico acontecessem era inadequada. Era uma sala muito grande, desproporcional para um atendimento individual. Além disso, era muito bagunçada, rodeada de armários. Ressalta-se que, em um espaço público como a universidade, não se pode retirar móveis dos ambientes sem passar por um processo burocrático, solicitando essa retirada.

Era uma sala que estava lá abandonada, que era um monte de armário de professores que se afastaram, morreram ou foram embora, que estavam lá, um amontoado de coisas. Alguns eles tiraram. Alguns encostaram nas paredes e ficaram lá. E, aquela sala bagunçada, a gente resolveu transformar num espaço que fosse de verdade, um espaço nosso. [...] Assim, em um contexto totalmente desfavorável, mas com esse desafio que a gente assumiu desde sempre, mas esse aqui vai se tornar o nosso espaço. A gente vai cuidar dele para ele se tornar um espaço nosso. [Mahfoud]

Nenhuma das características físicas desfavoráveis da sala impediu o cuidado com ela nem impossibilitou os vários encontros genuínos que ali aconteceram. Aliás, a falta de espaço ou condições consideradas inadequadas nunca foram razões para

impedir a realização de um bom atendimento de Plantão Psicológico nem obstáculo para o cuidado para com esse encontro. Lembro-me com clareza do meu primeiro atendimento como plantonista, em junho de 2019. Ele começou no banheiro feminino da faculdade, o mais próximo do nosso serviço-escola! Segundo Rosenberg (1987), o Plantão Psicológico na USP começou nos bancos da faculdade, com atendimentos realizados pelos alunos de Oswaldo de Barros¹⁴. Posto tudo isso, espaços não considerados apropriados parecem fazer parte da história do Plantão Psicológico desde os seus primórdios. Revisitando a história contada por Rosenberg,

Até 1966, o sólido prédio da Faculdade, na Rua Maria Antônia, abrigava de vez em quando, nos bancos dos saguões, estas estranhas duplas [plantonista e cliente]. Elas conseguiram isolar-se do mundo a sua volta para, ali mesmo, viverem suas angústias e acertos de cliente e conselheiro, na medida em que não havia local próprio assegurado para tais encontros (Rosenberg, 1987, p. 2-3).

Voltando à nossa linha do tempo, em 2006, a primeira sala do Plantão Psicológico coordenado por Mahfoud, nas dependências do SPA, era alvo de atenção e cuidado da equipe de plantonistas. Independentemente de como ela era, o esforço era sempre de torná-la expressão da personalidade dos estagiários.

Ela [a sala] está sem pintar como as outras, no mesmo espaço pichado, mas ela é diferente. A quantidade de gente que para na frente da porta e pergunta: 'mas o que é aqui que é diferente?' E é diferente do quê? Tem personalidade. Não é um espaço genérico como tudo ali. É um espaço que tem personalidade pré-estabelecida do Plantão Psicológico. É a personalidade de quem está usando aquela sala nesse semestre... é superbacana. (...) Cada semestre, alguém leva um enfeitizinho que gosta, que é significativo para si. (...) Ter o cuidado de ter água, o cuidado de ter um lenço para quem chorar, o cuidado de que esteja arrumado, que a cadeira esteja no lugar e não de qualquer jeito.

¹⁴ Oswaldo de Barros, junto de Rachel Rosenberg, foi um dos percursores do Plantão Psicológico um vez que ambos criaram o Serviço de Aconselhamento Psicológico (SAP/IPUSP) no curso de psicologia, em 1969. (Morato, 2022)

Isso torna o ambiente humano e a pessoa, quando chega, ela sente que está sendo esperada. [Mahfoud]

Em 2011, um dos professores do departamento de Psicologia propôs uma troca de salas. Ele estava com uma sala muito pequena para o que precisava e o Plantão, em uma sala excessivamente grande. A troca foi prontamente aceita. Na sala nova, a monitora da época tomou a frente da reforma e foi descobrindo recursos institucionais para fazê-la. Ela conseguiu pintar as paredes, escolher os móveis e reformá-los. Outro aluno se dispôs a pintar uma árvore, em uma das paredes da sala, que acabou se tornando o pano de fundo de muitas fotos de equipe, além de um símbolo para o Plantão Psicológico da UFMG. Quando tudo estava pronto, houve até uma inauguração da sala. Todos os ex-plantonistas foram convidados a participar.

O Plantão Psicológico sob orientação do professor Miguel Mahfoud seguiu acontecendo nesta nova sala e nos moldes apresentados anteriormente até a saída do professor da universidade, após sua aposentadoria. Além dos atendimentos, o Plantão Psicológico também era chamado para participar de outros eventos e atividades na universidade.

Muitas vezes, nós [Plantão Psicológico] fomos chamados para conversar sobre o que estava acontecendo por convite da pró-reitoria de extensão, da pró-reitoria de relações internacionais¹⁵. A gente conversava sobre a diferença dos alunos, mas também sobre muitas iniciativas de institutos, de faculdades... A Química chamou a gente várias vezes para conversar sobre as relações entre eles, para conversar sobre as tensões que eles vivem, das dificuldades, do perigo do trabalho, do perigo cotidiano do trabalho nos laboratórios. Trabalhar com química é uma coisa muito arriscada, então eles têm problemas muito específicos (...) O pessoal da Biologia chamou a gente várias vezes para conversar, pessoal da pós-graduação da Biologia, e isso envolvia alguns alunos da graduação. Um grupo de estudantes de Engenharia chamava várias vezes para ter um momento de recepção dos calouros, que a gente estivesse presente em uma série de temas que eles levantam como importantes, que eles pediam ajuda. [Mahfoud]

¹⁵ Mahfoud se refere aqui à Diretoria de Relações Internacionais.

Sinal desse reconhecimento institucional foi a publicação, em 2016, do relatório da Comissão Interna de Saúde Mental (CISME) da UFMG, no qual o serviço de Plantão Psicológico figura como importante dispositivo da UFMG no cuidado com a saúde mental da comunidade universitária. Nas palavras escritas no relatório: "... do Plantão Psicológico da Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, FAFICH, que foi apontado como referência para encaminhamento de estudantes em sofrimento" (CISME, 2016, p.22).

Logo, a despeito de qualquer uma das ressalvas que Mahfoud pudesse ter ao expandir o serviço para toda a comunidade da UFMG, o serviço fez muita diferença na universidade. Isso, inclusive, chegou a surpreendê-lo. Ao falar sobre a sua saída da UFMG, ele disse o quanto tinha confiança no resultado do Plantão Psicológico e como foi possível dar muita assessoria para a instituição, apesar do seu tamanho. A contribuição foi muito maior do que a que ele imaginou que seria possível.

Ao contar essa história, tanto aquilo que narrou sobre a década de 1980 quanto sobre o ano 2016, Mahfoud apontou para uma mesma emoção: a surpresa. Ao falar dos primeiros anos trabalhando como plantonista, bem como ao falar do seu último ano como coordenador de um serviço de Plantão Psicológico, depois de quase 40 anos trabalhando e estudando sobre isso, ele mencionou como foi surpreendido pelos efeitos e pelo resultado dos atendimentos do Plantão Psicológico.

Após a aposentadoria de Miguel Mahfoud e sua consequente saída da universidade, houve um período, do final de 2016 até junho de 2019, sem o serviço de Plantão Psicológico na UFMG. Sua falta foi sentida tanto pelas pessoas que poderiam vir a procurar o serviço quanto pelos alunos do curso de Psicologia, que não tinham mais a possibilidade de ter essa experiência prática. Nas primeiras três vagas que foram abertas para novos professores, após a interrupção do serviço, foi decidido, em assembleia, que uma delas seria destinada à reabertura do Plantão Psicológico. O concurso aconteceu, e a entrada do novo professor, Paulo Evangelista, ocorreu em março de 2019. Alguns meses depois, em julho, aconteceu a reabertura do Plantão Psicológico sob sua coordenação.

De 2019 a 2021, o Plantão Psicológico passou por mudanças significativas motivadas pelo início da pandemia mundial do COVID-19: a interrupção abrupta das atividades presenciais (março de 2020 a agosto de 2020), o retorno das aulas por

meio do ensino remoto emergencial (agosto de 2020 a outubro de 2021) e, em seguida, o ensino híbrido emergencial (desde outubro de 2021). Atualmente, em janeiro de 2022, discute-se a retomada do ensino presencial, ainda sem uma data definida. Diante o exposto, fica claro o contexto instável e de incertezas que dá fundo a esse novo período da história do Plantão Psicológico. Contudo, o serviço se manteve sempre disponível para a comunidade interna da UFMG, cumprindo o seu papel de oferecer suporte e ajuda psicológica para alunos, professores e funcionários. Apesar do cenário desafiante, a capacidade plástica do serviço permitiu as suas rápidas adaptações e a continuação das suas atividades, mesmo que no ambiente *on-line*.

Como escrevi na introdução deste trabalho, o Plantão Psicológico apareceu na minha vida logo quando entrei na faculdade, em 2014. No entanto, foi neste recomeço, em 2019, quando me tornei plantonista, que comecei a fazer parte dessa história enquanto atriz/autora/agente assim como guardiã dela. Lembro-me do primeiro encontro do grupo. Teoricamente, seria uma reunião antes dos atendimentos começarem para nós nos conhecermos e pensarmos juntos sobre a reinauguração do serviço. Teoricamente porque, a certa altura da reunião, a secretária do SPA nos procurou para informar que havia chegado uma pessoa procurando o Plantão. Como deve-se imaginar, foi uma surpresa para todos nós, pois não havíamos feito nenhuma divulgação. Até então, o serviço, oficialmente, ainda estava suspenso. Aquela pessoa que nos procurava foi atendida e contou que já havia procurado o Plantão anos antes. Ou seja, ela não sabia sobre a interrupção do serviço e estava em busca de atendimento, pois conhecia o Plantão Psicológico da época em que o professor Miguel Mahfoud ainda era o coordenador. A sensação que dava era a de que, para a comunidade, o Plantão Psicológico não havia mudado, continuava o mesmo, embora, para o coordenador e para os alunos de Psicologia, parecesse um outro serviço devido às diferenças entre eles.

Neste reinício, colocamos um cartaz na parede ao lado do SPA com as informações sobre horário de funcionamento do serviço e nos propusemos a recuperar a página que já existia do Plantão Psicológico no Facebook. Apesar das várias mensagens que mandamos, nunca éramos respondidos. Então me lembrei de uma amiga que havia sido plantonista na última turma, anterior à interrupção do serviço. Sem demora, entrei em contato com ela e resgatamos o acesso à página.

Realmente, ela não estava visualizando as nossas mensagens. Inclusive, essa amiga foi uma das participantes dessa pesquisa, a J.M.

A nossa divulgação sempre foi predominantemente *on-line*, através das redes sociais (Facebook e Instagram), de e-mails enviados para os alunos e também por meio do *site* da universidade. Ressalta-se que, se uma pessoa procurar no Google algo parecido com “psicólogo na UFMG”, as informações sobre o Plantão Psicológico aparecem dentre os primeiros *links*. De maneira geral, as principais divulgações acontecem no dia anterior aos atendimentos ou na parte da manhã, algumas horas antes de abrimos para as inscrições. A cada semana, um dos plantonistas faz uma arte para postarmos no Instagram e compartilharmos entre os grupos do WhatsApp da universidade. Essa arte sempre tem uma ilustração de uma árvore ao fundo, como bem lembra Cardoso (2021), e sempre temos o cuidado de colocar a logo¹⁶ que fizemos para o Plantão Psicológico.

Retomemos, então, a nossa linha histórica. Após essa primeira reunião e primeiro atendimento, anunciamos no Facebook a volta do Plantão Psicológico e anexamos o cartaz ao lado da secretaria do SPA. Ainda, os funcionários do SPA já começaram a direcionar as pessoas que procuravam atendimento para nós. Assim, começamos oficialmente a atender em julho de 2019. Os atendimentos eram oferecidos para a comunidade interna da UFMG, às quintas-feiras, de 13h a 16h, sendo que a ficha de inscrição ficava disponível para ser preenchida de 12h30 a 14h30. Essa diferença de horário se devia ao tempo necessário para garantir que todos que se inscrevessem fossem atendidos naquele mesmo dia. Os atendimentos aconteciam em várias salas do SPA, concomitantemente. Oficialmente, o SPA reservou duas de suas salas para nós, além da sala que já era do Plantão Psicológico, aquela que foi inaugurada em 2011. No entanto, dada a importância do serviço para o SPA e a alta procura por ele, os atendimentos poderiam acontecer em qualquer sala que tivesse disponível naquele momento. Como a equipe era composta por 12 estudantes, era possível realizar 6 atendimentos ao mesmo tempo, o que ocorreu várias vezes.

Todos os plantonistas ficavam reunidos em uma sala, juntamente com o coordenador-supervisor. As pessoas que chegavam à procura do Plantão Psicológico eram encaminhadas para a sala de espera. A inscrição era feita pela própria pessoa

¹⁶ A logomarca criada para o Plantão Psicológico está como Anexo E neste trabalho.

que buscava o serviço. Ela devia preencher uma filipeta, de acordo com a ordem de sua chegada, em uma folha¹⁷ que ficava disponível em uma prancheta, sob a mesa da sala de espera. A cada 15 minutos, aproximadamente, um dos plantonistas buscava as filipetas preenchidas e, em seguida, levava-as até o restante da equipe para decidirmos quem iria atender.

À medida que iam chegando as solicitações de atendimentos, uma dupla de plantonistas se prontificava a atender. Destaca-se que os atendimentos eram realizados em dupla (Cardoso, 2021), o que foi algo inédito na UFMG e causou certo estranhamento nos alunos que nunca tinham ouvido falar em atendimento psicológico em dupla. No entanto, isso não era inédito na história do Plantão Psicológico. O professor Paulo Evangelista, que havia assumido a coordenação do serviço, já tinha tido tal experiência no Plantão Psicológico do LEFE da USP quanto plantonista. Nunes (2015), também plantonista do LEFE, dedicou seu doutorado a discorrer sobre esses atendimentos de Plantão Psicológico, tendo em vista a formação dos alunos.

A formação das duplas era livre, embora tentássemos sempre manter um aluno mais experiente com um menos experiente e dar preferência para duplas de homens e mulheres. Se o cliente era um homem, o esforço era dobrado para não ir apenas mulheres por um cuidado conosco. Ademais, esperava-se que a presença de um homem e de uma mulher pudesse enriquecer o atendimento para o cliente também. A única regra era que as duplas não poderiam se repetir com um mesmo cliente, caso este voltasse a procurar o serviço. Essa regra tinha o objetivo (e ainda tem visto que ela ainda existe) de preservar o caráter do Plantão Psicológico como atendimento único, de modo que o vínculo do cliente deve permanecer com o serviço e não com plantonistas específicos.

Uma vez definido quem iria atender, a dupla de plantonistas verificava a disponibilidade das salas, pegava a chave daquela que estivesse disponível no momento, conferia se ela estava pronta, limpa e organizada para o atendimento. Ressalta-se que era combinado que os plantonistas não ficassem juntos, lado a lado, de frente ao cliente. Deveríamos sempre manter uma disposição triangular dos assentos de forma que criasse uma atmosfera de conversa mais livre, sem essa dualidade dos plantonistas de um lado e a pessoa do outro. Sala devidamente

¹⁷ Cópia desta Ficha de Inscrição encontra-se no Anexo F.

arrumada, finalmente, chamava-se, pelo nome, a próxima pessoa a ser atendida. A dupla se apresentava e, então, seguiam todos juntos para a sala.

Essa caminhada era assunto recorrente de supervisão. Ninguém parecia ter certeza do que fazer até lá: manter silêncio, o que muitas vezes era desconfortável, ou puxar algum assunto e deixar o clima mais leve? Em uma das nossas conversas sobre isso, refletimos juntos o quanto esse momento já fazia parte do atendimento e poderia, inclusive, potencializá-lo. Lembro-me de que, em uma dessas discussões, a professora Claudia Lins apresentou o conceito de “vazio fértil”, cunhado pelo gestalt-terapeuta Perls, que trabalha justamente a ideia de que o vazio – o silêncio dessas caminhadas – poderia ser a origem, o que daria espaço para que o novo aparecesse nas sessões. Nas palavras de Van Dusen (1977), "o vazio é o centro e o coração da mudança terapêutica" (p. 123).

As supervisões aconteciam durante o próprio atendimento, chamadas de supervisão de meio. Nunes (2015) explica que são "interrupções breves durante o atendimento, nas quais a dupla de estagiários troca impressões e retorna para dar continuidade à situação" (p. 83). Assim, a dupla de plantonistas pedia à pessoa que estava sendo atendida para aguardar alguns minutos enquanto se reunia com o professor/supervisor. Após a supervisão, os plantonistas voltavam à sala, davam continuidade ao atendimento, perguntando como tinham sido aqueles minutos de espera; faziam as considerações refletidas na supervisão e, por fim, encerravam-no (Cardoso, 2020; Cardoso, 2021). Depois que os atendimentos tinham sido encerrados, os plantonistas, junto ao orientador, tinham a oportunidade de conversarem sobre as pessoas atendidas naquele dia.

Mesmo os alunos que não tinham tido a oportunidade de atender naquela semana tinham a oportunidade de aprender muito uma vez que acompanhavam o acontecer dos atendimentos ao vivo, tanto participando da supervisão de meio quanto da discussão final, quando ficavam sabendo do desdobramento, após o retorno da dupla.

O clima de ficarmos todos reunidos, naquela sala, de prontidão, era uma delícia. Nós ficávamos sentados ao redor de uma mesa grande, que era sempre abastecida de balas; às vezes, Halls e, outras vezes, balas macias. Tinha uma atmosfera de partilha não só das balas, mas das dúvidas, angústias, reflexões. O sentimento de equipe e de pertencimento estava sempre presente. Depois de uma

supervisão de meio, quando dava tempo, continuávamos a discutir o que aquele relato tinha suscitado em nós e era muito interessante quando os plantonistas retornavam e relatavam como se deu o final daquele atendimento. Além do sentimento gostoso de equipe e de troca, aquele momento era uma fonte de aprendizado inesgotável.

Se, para os plantonistas de Miguel Mahfoud (depois de 2011), a sala do Plantão Psicológico era aquela que tinha a árvore pintada na parede, onde cada um deles, no seu horário, semanalmente, ficava ali de prontidão, para nós, plantonistas coordenados pelo Paulo Evangelista, a sala do Plantão Psicológico sempre foi a 2018 da FAFICH, a sala da mesa grande, onde ficávamos sempre reunidos. Bosi (2003), quando fala sobre os objetos bibliográficos, retoma a descrição dos interiores dos lares burgueses de Benjamin para evidenciar como a decoração de um lar nos seus mais mínimos e íntimos detalhes diz de um mundo acolhedor e familiar que protege do mundo alienado e hostil de fora. Quanto mais um objeto bibliográfico é usado, mais vai se desgastando e vai também se moldando àqueles que o usam. Assim, eles vão se tornando parte daquele cotidiano. Muito além da sua estética ou da sua utilidade, esses objetos vão dando aderência a uma identidade e concretizando uma certa posição em relação ao mundo, antes estranho. Nesse sentido, “a ordem desse espaço nos une e nos separa da sociedade, e é um elo familiar com o passado” (Bosi, 2003, p. 26). Todas essas coisas que vamos moldando ao longo de nossa vida, ao mesmo tempo em que preservam sua alteridade, também pegam para si algo do que fomos um dia. Para mim, mesmo depois de dois anos no modo *on-line*, o Plantão Psicológico remete àquela sala, à mesa de reunião grande, rodeada de várias cadeiras, e à pasta com as fichas de cadastro ao centro, junto ao pacotinho de bala Halls. Aquela sala, com aquela disposição dos móveis, é tão familiar, tão aconchegante, tão segura, considerando o desconhecido e imprevisível que envolve o nosso serviço.

A primeira coisa que vem na cabeça é que eu fico meio saudosos dos bons velhos tempos, da época, daquilo que a gente sempre fala: da mesa, do Paulo botando balinha na mesa, essas coisas assim. (...) Eu nem lembro mais o número da sala... 2018! Eu acho que é 2018 a sala do Plantão. [L.]

Em função da intensa procura, em setembro de 2019, o coordenador Paulo Evangelista convidou a professora Claudia Lins para ser co-coordenadora do projeto

de extensão. Ao se prontificar para a tarefa, ela passou a participar do Plantão Psicológico às quintas-feiras até o ano acabar. Em 2020, o serviço começou a disponibilizar atendimento em dois dias da semana: às terças-feiras e às quintas-feiras, no mesmo horário de antes. Às terças-feiras, sob a supervisão da professora Claudia Lins, na perspectiva da Gestalt-terapia; às quintas-feiras, sob orientação do professor Paulo Evangelista, na perspectiva da Daseinsanalyse.

Vale destacar a variedade de abordagens presente nessa história. Primeiro, Mahfoud começou respaldando-se na Abordagem Centrada na Pessoa e, depois, orientava-se a partir da Experiência Elementar. E, atualmente, temos dois supervisores que seguem abordagens distintas (Cardoso, 2020).

Esse formato apresentado teria se repetido em 2020, contudo, duas semanas após o retorno das aulas, em meados de março, as atividades presenciais foram bruscamente interrompidas devido à pandemia de COVID-19 que assolou o mundo todo. No caos mundial que se instaurou, a UFMG tinha professores e alunos, aproximadamente 285 brasileiros, presos no exterior e sem data para voltar ao país. Preocupados com eles, o Departamento de Relações Internacionais da universidade (DRI) acionou o Departamento de Psicologia, que, por sua vez, chamou o coordenador do Plantão Psicológico pedindo ajuda psicológica no amparo a essas pessoas (Cardoso, 2020; Rodrigues et al., 2021).

Tendo em vista a diferença de fusos horários e todo o contexto daquele momento, os coordenadores do Plantão Psicológico propuseram aos plantonistas e a alguns alunos da pós-graduação a realização de um novo modelo de Aconselhamento Psicológico On-line. O DRI enviou um e-mail para todos esses brasileiros no exterior informando sobre a disponibilidade dos atendimentos psicológicos *on-line* e mencionando que quem se interessasse poderia mandar um e-mail solicitando. Os coordenadores, então, encaminhavam para uma dupla de plantonistas o nome e o e-mail de uma pessoa que havia solicitado atendimento. Diferente de como acontecia no Plantão Psicológico presencial, nesse novo formato, as duplas não variavam tanto. Entendeu-se que era necessário trazer mais segurança e familiaridade para todos envolvidos. As pessoas que estavam no exterior sem qualquer previsão do que aconteceria a seguir se beneficiariam ao serem atendidas por uma mesma dupla caso precisassem de um segundo atendimento. Em um contexto já tão incerto e estranho, entendeu-se que rostos familiares e um vínculo de cuidado seria essencial. Por outro

lado, os plantonistas também estavam vivendo uma experiência de atendimento muito nova, de modo que ter uma afinidade com a sua dupla e já ter um histórico de atendimentos juntos, naquele momento, era fundamental para garantir o mínimo de segurança e mais conforto no trabalho. Quando a dupla recebia as informações de quem iria atender, logo entravam em contato, por e-mail, para marcar um horário. Eles também enviavam orientações quanto aos cuidados que deviam ser tomados durante o atendimento, como, por exemplo, a garantia de uma privacidade mínima, assim como disponibilizavam um *link* para a videochamada no horário agendado. Ou seja, o atendimento não acontecia mais no momento da procura. Por esse motivo, os coordenadores renomearam o serviço para Aconselhamento Psicológico On-line, pois Plantão Psicológico indica a disponibilidade imediata (Evangelista & Cardoso, 2021; Cardoso, 2020; Rodrigues et al., 2021).

O Plantão na época do Aconselhamento [Psicológico On-line] eu achava muito interessante, mas não era tão instigante assim em algumas horas. No começo, era bem legal que tinha toda aquela *vibe* de missão humanitária, assim, e tinha minha dupla fixa, a C., que eu achava muito legal. A gente tinha uma dinâmica muito boa, que era muito massa. Dava um sentimento muito grande de explorador, assim, e depois parece que, com a ampliação do serviço para a comunidade geral, assim, e atender uma pessoa por vez, naquele esquema de marcar, pareceu que deu... falando de um jeito meio forte e não necessariamente isso, mas deu um pouco o sentimento de perder o propósito, assim, sabe? Não do projeto, mas eu fiquei um pouco mais perdido... Tipo, a cada semana uma pessoa manda e-mail, e a gente marca quando pode. Perdeu um pouco esse caráter de urgência, esse sangue assim do Plantão. [L.]

Em agosto de 2020, com a retomada, de forma remota, das atividades da UFMG, o Plantão Psicológico também foi retomado no formato de atendimento sem agendamento. Os dias da semana e os horários do serviço mantiveram-se os mesmos do presencial (terças e quintas-feiras, das 13h às 17h) assim como a dinâmica do funcionamento, isto é, o corpo de plantonistas ficava reunido junto em uma mesma videoconferência, as duplas iam saindo para atender à medida que as inscrições apareciam, a supervisão de meio se manteve etc. A mudança foi a transposição da

ficha de inscrição e das salas para o modo virtual, com o formulário de inscrição *on-line* (Anexo G) e as chamadas de vídeo na plataforma Microsoft Teams.

Elas [as amizades] acontecem de jeitos muito diferentes no presencial e no *on-line*. No presencial, tinha um sentimento maior, tipo durante a supervisão, quando o Paulo estava falando alguma coisa e todo mundo estava prestando atenção, dando pitaco o tempo inteiro. O *on-line* é um pouco mais individual, assim, tipo, eu não falo tanto porque eu tenho muita dificuldade de prestar atenção. No geral, menos pessoas dão pitaco assim. As amizades, o jeito que elas apareceram era um pouco mais... espontânea. Não é a palavra certa, mas aconteciam no acaso de relações cotidianas... Era mais fácil alguma hora falar um trem, você vê a pessoa vindo e você conversar depois... [L.]

No momento em que escrevo, o Plantão Psicológico continua de forma remota e não sabemos ao certo quando ele poderá voltar para o presencial porque é necessário esperar as orientações da universidade quanto a um retorno seguro. Ao que tudo indica, até o momento presente, no semestre de 2022/1, que se iniciará no mês de abril deste ano, os atendimentos voltarão a ser presenciais.

É interessante perceber como essa história, do início até o momento presente, é perpassada por desafios que vão acontecendo e sendo apresentados quase como obstáculos à realização do Plantão Psicológico. Perda das instalações físicas, greves, imposições ou mudanças institucionais, pandemia de covid-19... É quase como se as crises fizessem parte do Plantão Psicológico bem como a sua capacidade de contornar esses desafios de forma rápida e eficiente, fazendo das crises uma oportunidade de se adaptar e se transformar. E, embora esteja falando sobre o Plantão Psicológico da UFMG, Morato (1999b), ao escrever sobre os bastidores do Serviço de Aconselhamento Psicológico do Instituto de Psicologia da USP, diz algo muito semelhante: “desde a sua origem, sua história revela momentos marcados por transição e transformações fundamentais que se entrelaçam e continuam a entrelaçar-se com várias outras histórias de realizações de pessoas e grupos” (p.29).

3.2 A História