

ACOLHIMENTO ONLINE DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19:

Adaptações de um Estágio Remoto Emergencial em Psicologia

Online User Embracement During the COVID-19 Pandemic:

Emergency Remote Internship in Psychology

Sofia Sebben Cognese¹⁵

Adelaide Martins da Silva Braccini¹⁶

Denise Balem Yates¹⁷

Paula Neves Portugal¹⁸

Renata de Sousa de Miranda¹⁹

RESUMO: Este relato de experiência teve por objetivo descrever as adaptações ocorridas em um serviço-escola de Psicologia ao longo da pandemia de COVID-19, que implementou um acolhimento *online*, como alternativa à prática de estágio presencial em avaliação psicológica. Para tanto, inicialmente se apresentou uma descrição da triagem e do funcionamento do acolhimento *online* que foram realizados com os usuários do serviço. Em seguida, se destacaram os tópicos que caracterizaram os acolhimentos *online*, bem como o que foi possível compreender dessa vivência. Essa estratégia foi vista como uma alternativa para a interrupção total dos atendimentos no período. Foram identificadas limitações na prática remota da avaliação, entretanto, apesar do período complexo e urgente de pandemia, foram percebidos aspectos positivos que contribuíram para a experiência dos estagiários. Ainda, entendeu-se que os acolhimentos se constituíram como uma ferramenta útil de promoção à saúde mental dos participantes, considerando as limitações enfrentadas naquele período.

PALAVRAS-CHAVE: Avaliação psicológica; Serviços-escola; Isolamento social; Supervisão clínica; Ensino em psicologia; COVID-19.

ABSTRACT: This experience report details the adaptations made by a Psychology school clinic in response to the COVID-19 pandemic. To replace in-person psychological assessment internships, the clinic developed an online intake and care process. The report begins by describing the screening procedures and the operational framework of this new online service insights derived from this experience. This approach was considered a crucial alternative to a for its users. It then highlights the key themes that emerged from the online sessions and the complete halt of face-to-face services. While the remote practice of psychological assessment presented certain limitations, the experience also yielded positive outcomes for the interns, even

¹⁵ Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) | <https://orcid.org/0000-0001-8725-8482>

¹⁶ Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) | <https://orcid.org/0009-0006-8038-3970>

¹⁷ Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) | <https://orcid.org/0000-0002-0879-9270>

¹⁸ Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) | <https://orcid.org/0000-0001-6590-2919>

¹⁹ Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) | <https://orcid.org/0000-0001-5511-9250>

amidst the complex and urgent pandemic period. Ultimately, the online sessions proved to be a valuable tool for promoting the mental health of participants, considering the challenges faced during that period.

KEY WORDS: Psychological assessment; Teaching clinic; Social isolation; Clinical supervision; Psychology education; COVID-19

INTRODUÇÃO

A pandemia de COVID-19 em 2020 demandou alterações drásticas na sociedade. Naquele período, a maioria dos países lançou mão de práticas como o isolamento social, que foi considerado uma medida eficaz de enfrentamento à crise (Fiocruz, 2020). Contudo, no âmbito do ensino superior em psicologia, um grande desafio referiu-se às práticas profissionais de estágio, em decorrência da impossibilidade de dar andamento às atividades na modalidade presencial.

Todo o ensino em Psicologia, bem como os estágios presenciais do curso, foram afetados pela pandemia, visto que os alunos, durante os períodos de isolamento social, perderam acesso aos serviços de saúde, aos pacientes e aos recursos disponíveis. Particularmente, na área de Avaliação Psicológica (AP), existiu um impasse importante acerca dos recursos possíveis, uma vez que escassos instrumentos psicológicos estavam validados à época pelo SATEPSI para o uso *online* com adultos e nenhum para uso com crianças (Marasca et al., 2020). Devido a isso, algumas instituições e serviços-escola com práticas em AP necessitaram suspender temporariamente os seus processos presenciais. Considerando-se a importância de manter os processos de ensino e aprendizagem para graduandos em psicologia durante os períodos mais críticos da pandemia, alguns serviços reorganizaram as atividades previstas anteriormente para os(as) estagiários(as), adaptando-as para a modalidade de estágio remoto.

O Centro de Avaliação Psicológica (CAP), vinculado à Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), faz parte do Centro Interdisciplinar de Pesquisa e Atenção à Saúde, órgão auxiliar do Instituto de Psicologia, Serviço Social e Comunicação Humana. O CAP é um serviço-escola destinado ao atendimento de pessoas de baixa renda. As APs são realizadas por estudantes de graduação em psicologia em período de estágio, supervisionados por psicólogos experientes na área. Dentre as modalidades de estágio, ocorrem o estágio básico e o estágio específico, sendo os alunos responsáveis pela execução das triagens e APs dos usuários do serviço. No período da pandemia pela Covid-19, o CAP desenvolveu a modalidade remota de estágio, tendo em vista as medidas de isolamento social. Esse estágio englobou o desenvolvimento de um acolhimento *online*, que possibilitou a continuidade da formação acadêmica dos(as) estagiários(as) e amparo aos pacientes aguardando AP do serviço.

As restrições sociais decretadas pelo quadro da COVID-19 acarretaram repercussões para a população em termos econômicos, físicos, educacionais e, principalmente, psicológicos. Com relação a esses últimos, por exemplo, um estudo brasileiro salientou que ter renda diminuída no período, fazer parte do grupo de risco e estar mais exposto a informações sobre mortos e infectados eram fatores que poderiam provocar maior prejuízo na saúde mental (Duarte et al., 2020). Já para outros autores, os impactos psicológicos envolveram sintomas de estresse pós-traumático, confusão e raiva. Os estressores incluíram quarentena mais longa, medo de infecção, frustração, tédio e informações inadequadas (Brooks et al., 2020). Tais evidências reforçam a relevância de se pensar em intervenções psicológicas nesse cenário de emergência (Pereira et al., 2020). Inclusive, desde 2007, a Organização Mundial de Saúde destaca a importância dos países prepararem recursos para reduzir ou enfrentar danos à saúde mental da população em momentos adversos (WHO, 2007).

Diante disso, o presente relato de experiência tem por objetivo descrever o desenvolvimento de uma estratégia de acolhimento *online* e detalhes de sua implementação durante o primeiro semestre de estágio remoto no CAP (2020/01, realizado nos meses de setembro a dezembro de 2020). Em seguida, serão apresentadas as descrições do processo de triagem e dos acolhimentos *online*.

DESCRIÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DO ACOLHIMENTO ONLINE

TRIAGEM

Os pacientes que estavam na lista de espera para AP presencial no serviço foram contatados, por WhatsApp institucional, para agendamento de um horário para a execução da triagem, que visava explicar a nova modalidade de atividades durante o isolamento social e identificar quais pacientes possuíam interesse no acolhimento *online* oferecido. As triagens foram realizadas por videochamada, com os pacientes e/ou seus responsáveis, e executadas por uma supervisora do serviço e um(a) estagiário(a). Destaca-se que a oferta do acolhimento *online* não influenciou na lista de espera para AP presencial, portanto, em caso de recusa, os pacientes permaneceram aguardando as suas APs após retorno das atividades presenciais no serviço-escola.

Para esta nova modalidade de atendimento, criou-se um roteiro de triagem no qual se preconizou que a supervisora e o(a) estagiário(a) iniciassem o atendimento esclarecendo o objetivo do encontro e a necessidade de realização de uma triagem para avaliar se o acolhimento auxiliaria nas dificuldades do paciente, ou se seria melhor indicar outro tipo de atendimento/serviço. Essa definição ocorreu após a triagem, durante o momento de supervisão coletiva remota. Então, a equipe entrava em contato com os pacientes e/ou responsáveis para dar um retorno quanto à realização ou não dos acolhimentos. A supervisora e o(a) estagiário(a) estavam encarregados de explicar como transcorreria o processo de acolhimento, esclarecendo as diferenças entre o acolhimento *online* e a AP, bem como quais seriam as suas finalidades. Foi construído um texto com uma breve explicação pensada para facilitar o entendimento do usuário ou responsável pelo usuário do CAP.

Com relação à entrevista de triagem, foram elaboradas perguntas norteadoras, a partir das quais se deveria conduzir a sessão, a saber: “Como estão as coisas?”; “Como está o paciente? (no geral)?” “E em relação a... (queixa)?”; “Alguma coisa mudou em relação a isso de março de 2020 até o momento?”; “Se a criança é acompanhada em serviço de saúde, ela segue tendo consultas? Se usa medicações, está conseguindo renovar a receita?”; “Estão passando por alguma situação de urgência? (Orientar ou retornar em breve)”. Para além disso, investigou-se que tipos de dificuldade os pacientes estavam vivenciando e o que poderia ser contemplado por meio do acolhimento.

ACOLHIMENTO ONLINE

Posteriormente à realização de triagens, os pacientes interessados em prosseguir foram encaminhados aos(as) estagiários(as) para a realização dos acolhimentos. Como se tratava de uma modalidade de atendimento que ainda não havia sido realizada no serviço, foi elaborado um roteiro para a realização dos acolhimentos *online*. Esses constituíram uma intervenção breve, com periodicidade semanal e de no máximo quatro encontros. Tal duração segue um estudo que propôs um processo de acolhimento presencial similar numa clínica-escola, o qual seguiu um

ciclo de quatro encontros para a sua execução (Silva et al., 2011).

Conforme as orientações da American Psychological Association (2013), é de suma importância avaliar se o atendimento *online*, ou transpondo para o presente caso, o acolhimento *online*, é apropriado para o paciente e se este vai lhe trazer benefícios, antes de se dar continuidade ao atendimento. Em conformidade, mesmo após transcorridas as triagens, ao longo dos primeiros atendimentos, buscou-se identificar cautelosamente se o acolhimento *online* acrescentaria algum benefício para cada paciente. Caso algum paciente não apresentasse uma demanda clara para o processo de acolhimento, o(a) estagiário(a) responsável pelo caso deveria realizar os encaminhamentos apropriados discutidos em supervisão.

Além de amparar os usuários que aguardavam AP, o acolhimento *online* serviu como um espaço no qual os pacientes e suas famílias pudessem expor as suas vivências e dificuldades em meio ao surto da COVID-19. Procedeu-se, ainda, à oferta de orientações para auxiliar no dia a dia dos pacientes e das suas famílias, com o objetivo de ajudá-los a resolver questões práticas, como planejar, tomar decisões e organizar a rotina, bem como desenvolver estratégias para resolução de problemas específicos e pontuais. Além disso, ao longo dos acolhimentos, os encaminhamentos necessários foram agilizados.

Essas estratégias possibilitaram que os(as) estagiários(as) vivenciassem o atendimento de diversos usuários do serviço durante o estágio remoto, o que favoreceu que um grande número de pacientes recebesse o acolhimento *online* naquele período. Tais atendimentos foram também realizados por videochamada, dirigidos inicialmente por um(a) estagiário(a) e por uma supervisora. O modelo de acolhimento em dupla possibilita que se amplie a escuta, se diminua a ansiedade frente ao atendimento e proporcione apoio mútuo entre os colegas (Silva et al., 2011). Obtendo a duração de trinta a quarenta e cinco minutos, os acolhimentos foram gravados, com autorização do paciente ou do seu responsável, para que um(a) estagiário(a) do nível básico assistisse posteriormente à gravação e participasse da discussão do caso na supervisão coletiva remota. As gravações foram deletadas após a supervisão, conforme combinação feita com os pacientes e responsáveis.

O primeiro atendimento de cada caso visava averiguar o estado do paciente, tanto no geral, quanto em relação à queixa que o levou a buscar a AP. Além disso, buscou-se compreender as condições financeiras e de saúde do paciente e de sua família, bem como, diante das informações obtidas, avaliar como o serviço poderia auxiliá-los durante o isolamento social, no que se referia a manejos e possíveis encaminhamentos. Nessa direção, Schmidt et al. (2020) salientaram que é importante que os atendimentos *online* propiciem uma ativação da rede de apoio dos pacientes. Além disso, seria útil auxiliar na organização da rotina diária, a fim de promover o bem-estar psicológico destas pessoas. Tais aspectos parecem corresponder à proposta dos acolhimentos *online* oferecidos pelo CAP, os quais possibilitaram um mapeamento das condições dos usuários do serviço que aguardavam AP durante o isolamento social.

Para os atendimentos seguintes, foi traçado um planejamento de acordo com as demandas, que variavam conforme as necessidades e dificuldades de cada paciente e sua família durante aquele período. Além disso, os acolhimentos se direcionaram para identificar a necessidade de encaminhar os pacientes para algum serviço disponível durante o isolamento social. Todos estes dados eram redigidos e informados no Registro de Acolhimento de cada caso, o qual era preenchido pelo(a) estagiário(a) responsável após cada atendimento dos acolhimentos com os pontos principais da sessão, impressões gerais, pontos a retomar, orientações e encaminhamentos dados.

Após a conclusão dos primeiros acolhimentos, percebeu-se uma necessidade de aprimoramento quanto às suas dinâmicas, a fim de proporcionar maior aprendizado aos(as)

estagiários(as). Assim, os processos de acolhimento seguintes passaram a ser conduzidos por uma dupla de estagiários(as). Os atendimentos continuaram sendo gravados, com autorização dos pacientes e responsáveis, possibilitando que a supervisora responsável pelo caso os analisasse e discutisse os pontos observados em supervisão. Tal mudança se mostrou importante para o incentivo da autonomia dos(das) estagiários(as), propiciando a experiência de criação de vínculos com os pacientes, de aprofundamento das técnicas de entrevistas e de relatos de sessão, as quais são competências muito relevantes para as práticas de AP (Vannucci et al., 2017).

Como apontado acima, uma das atividades fundamentais para a prática do estágio é a supervisão, a qual possibilita a ampliação da visão dos alunos quanto às suas atividades e vivências (Rodrigues et al., 2020). Ao longo dos acolhimentos, as supervisões também ocorreram em modalidade *online*, com periodicidade semanal, em primeira instância de forma individual, com os(as) estagiários(as) de cada caso e a supervisora que acompanhava o caso atendido (Marasca et al., 2020). Em segunda instância, ocorreram de maneira coletiva, nas quais uma equipe de supervisoras e estagiários(as) compartilhava relatos dos casos atendidos para o grupo, atualizando em relação ao manejo durante o atendimento e as orientações repassadas aos pacientes. A supervisão ainda possibilitou que dúvidas fossem sanadas e que os(as) estagiários(as) recebessem sugestões em relação à condução das sessões posteriores, a qual se mostrou um momento fundamental para a troca de experiências entre os(as) estagiários(as) e as supervisoras (Yates, 2016). As formas de supervisão *online* em psicologia permitem o uso de recursos como videoconferência (individual ou em grupo), compartilhamento de dados na nuvem (textos, áudios e vídeos) e o uso de softwares de seguimento dos resultados clínicos (Hagstrom & Maranzan, 2019). Tais recursos sugerem que, em cenários nos quais a supervisão presencial não se faz possível, como no caso da pandemia, é viável realizar a supervisão de forma remota. Contudo, é de extrema relevância ressaltar que os cuidados nesse exercício devem ser redobrados para a garantia do sigilo e segurança dos dados compartilhados pela *internet*, bem como para a manutenção de um processo de supervisão ético e de qualidade. Com base na descrição das triagens e acolhimentos apresentados acima, a seguir será descrito o que foi possível inferir dos acolhimentos *online* e os possíveis impactos que tiveram para os pacientes e responsáveis durante a pandemia.

CARACTERÍSTICAS DOS ACOLHIMENTOS ONLINE

Dos 28 usuários do serviço que foram contatados no período, 22 participaram da triagem *online*. Desses, 18 (64,28%) optaram por dar continuidade ao processo de acolhimentos *online*. Para Zwielewski et al. (2020), os cidadãos, em geral, carecem de apoio psicológico ao se depararem com eventos atípicos e estressores, como em meio a uma pandemia. É de se pensar que o momento de urgência e vulnerabilidade emocional oportunizou o engajamento da maioria dos usuários triados aos acolhimentos. No entanto, para outros autores, há uma necessidade de avaliar o conhecimento da população leiga dos possíveis impactos na saúde mental aos quais estariam expostos ao longo de uma pandemia (Pavani et al., 2021). Pode-se pressupor que a falta de acesso a informações referentes à saúde mental poderia se traduzir em impasses para a adesão dos demais usuários na proposta dos acolhimentos.

Em relação aos pacientes que participaram dos acolhimentos, a amostra foi constituída por 50% de pessoas do sexo feminino e 50% do sexo masculino. Dos participantes, 55,6% se autodeclararam ser de raça/cor branca, 33,3% de raça/cor negra (pretos e pardos) e 11,1% não declararam. Esses dados seguem proporção semelhante à do estudo de Tiecher e Yates (2020), o

qual caracterizou a clientela do CAP entre os anos de 2018 e 2019, em que se evidenciou que 67,1% dos pacientes declararam sua raça/cor como branca, 31,6% como negra (pretos e pardos) e 1,3% não declararam.

Nos atendimentos iniciais dos acolhimentos, os estagiários se depararam com diversos relatos de demandas. Dentre as mais recorrentes, destaca-se que 66% envolveram queixas referentes às dificuldades de aprendizagem das crianças e dos adolescentes. Além disso, 72,2% dos pacientes que receberam o acolhimento *online* estavam no Ensino Fundamental. É interessante mencionar que tais grupos habitualmente constituíam grande parte do público atendido pelo CAP (Borsa et al., 2013). No entanto, se torna oportuno refletir acerca da aprendizagem das crianças e adolescentes num contexto de pandemia, sendo que 55,5% dos pacientes aguardando AP estavam tendo aulas remotas no momento no qual os acolhimentos foram realizados.

Na pandemia de COVID-19, as instituições públicas e privadas de ensino viram-se compelidas a adaptar a modalidade de ensino remoto como a principal ferramenta, frente à impossibilidade de seguirem com aulas presenciais. Apesar da notável importância que as tecnologias desempenharam na continuidade do processo de aprendizagem dos alunos (Cordeiro, 2020), se evidenciaram dilemas no contexto nacional no que diz respeito à desigualdade social, aos contrastes entre o ensino público e privado, bem como à falta de recursos (boa conexão de *internet*, *tablets*, celulares, *notebooks*) entre as famílias, para o acesso adequado às aulas (Kohan, 2020). Por este ângulo, é oportuno salientar que no processo dos acolhimentos houve um caso em que os atendimentos foram realizados por ligação telefônica, pois a família não possuía acesso à *internet*.

Além disso, sabe-se que o contexto socioeconômico tem potencial de influenciar em aspectos da aprendizagem, como, por exemplo, nos processos de leitura (Noble et al., 2006). De tal forma, uma das hipóteses que sustenta a elevada percentagem de queixas de dificuldades de aprendizagem entre os participantes dos acolhimentos se atrela ao fato de que o público atendido pelo CAP se caracteriza por famílias de baixa renda, sendo este um dos critérios de inclusão dos pacientes no serviço. Esse dado foi corroborado neste estudo pelo fato de que 33,3% das famílias participantes do acolhimento relataram receber o auxílio emergencial durante a pandemia.

Outro dado importante evidenciado neste estudo diz respeito ao fato de que, em 72,7% dos casos, os acolhimentos foram realizados com as mães dos pacientes (crianças e adolescentes). As mulheres, historicamente, desenvolvem o papel de cuidadoras principais nos seus lares, sendo as principais responsáveis pelas atividades domésticas e pelo cuidado com os filhos, demonstrando uma desigualdade de gênero no referido contexto (Macêdo, 2020). Com a necessidade de isolamento social imposta pela pandemia, a jornada das mulheres foi intensificada, ocasionando, frequentemente, uma sobrecarga materna (Silva et al., 2020), já que os filhos passaram a estar em suas casas em tempo integral e os cuidados oferecidos se expandiram para além do auxílio às necessidades básicas, e se deslocaram também para o amparo escolar. Esses dados são ainda mais destoantes ao se pensar que, especialmente as mães, contaram com escassa ou nenhuma rede de apoio em meio à COVID-19 (Vescovi et al., 2021). De tal forma, os dados do presente estudo não somente ratificam, como igualmente aprofundam esses entendimentos. Verificou-se que as mães dos pacientes, preocupadas e implicadas com o desenvolvimento e desempenho acadêmico de seus filhos, participaram ativamente dos acolhimentos *online*, através dos quais obtiveram um espaço de escuta, orientações e encaminhamentos necessários, que comumente acontecem ao final de uma AP.

Frisa-se, ainda, que 77,8% dos usuários do serviço estavam em isolamento social quando foram realizados os acolhimentos *online*. Tal aspecto também pode ter contribuído para o

engajamento aos acolhimentos, visto que a pandemia pode ter ocasionado maiores impactos na saúde mental (Duarte et al., 2020) e um aumento das experiências e emoções negativas (Brooks et al., 2020; Faro et al., 2020). Além disso, conforme mencionado acima, a sobrecarga materna e a falta de rede de apoio materno decorrentes deste isolamento também se mostraram fatores relevantes para a adesão aos acolhimentos. Apesar da modalidade remota ter facilitado a participação da maior parte dos usuários nos acolhimentos, em 72,4% dos casos atendidos ocorreu alguma falta ou imprevisto durante os atendimentos, o que se deu, em grande parte, por motivos de saúde na família. Entretanto, apesar deste alto índice, cabe destacar que houve somente uma desistência ao longo dos acolhimentos, o que representa 5,6% dos casos atendidos pelo serviço. O visível comprometimento dos usuários nos acolhimentos *online* valida e reforça o caráter essencial da psicologia em situações excepcionais de crise como a do COVID-19, atuando como um fator protetivo para a saúde emocional dos sujeitos (Faro et al., 2020).

Por fim, serão expostas as orientações e encaminhamentos oferecidos aos pacientes nos atendimentos finais dos acolhimentos. Com relação às orientações, enfatizaram-se conteúdos de melhorias e adaptações nas rotinas das famílias, especialmente no que se referia às questões de aprendizagem das crianças e dos adolescentes, tendo em vista os desafios impostos pelo ensino remoto e pelo isolamento social. O contexto pandêmico exigiu mudanças abruptas em todas as esferas e, particularmente para as famílias, essas alterações podem ter se traduzido em rotinas altamente exaustivas (Tavares et al. 2021). No entanto, Melo et al. (2020) sugerem que “uma estratégia para enfrentar o período de distanciamento social durante a pandemia é organizar a rotina familiar”. Nesse sentido, pode-se articular que as orientações propostas nos acolhimentos fomentaram reflexões entre as famílias com relação às suas demandas cotidianas, bem como aos ajustes viáveis dentro das suas realidades.

Uma das orientações mais presentes nos acolhimentos tratou-se da psicoeducação. Para alguns pacientes, foi necessário explicar o esperado em cada etapa do desenvolvimento humano, enquanto em outros casos se disponibilizou dicas de alfabetização de modo a auxiliar com as tarefas escolares, tendo em vista a demanda de dificuldade de aprendizagem e, ainda, para outros usuários se tornou importante orientar sobre educação socioemocional. A educação socioemocional foi retratada tendo como foco tanto o paciente quanto o responsável, uma vez que se compreendeu que o isolamento social e os dados sobre a contaminação da COVID-19 podem ter gerado dúvidas de como lidar com a situação e com as mudanças na rotina, sendo abordadas também a tolerância e validação de emoções desagradáveis, assim como a incerteza (Mata et al., 2021).

Acerca dos encaminhamentos realizados ao final dos acolhimentos, ressalta-se que, em 50% dos casos, indicou-se tratamento psicológico por parte do paciente e, por vezes, por parte do responsável. É notável que o cenário de pandemia revisitou necessidades significativas no campo da saúde psicológica dos sujeitos (Pereira et al., 2020). Esse pode ter sido o caso dos participantes dos acolhimentos, já que a demanda que levou à busca de AP, em muitos casos, foi intensificada em decorrência da pandemia e da necessidade de isolamento social, ocasionando um sofrimento maior por parte dos pacientes. Nessa lógica, em tempos de crise, se torna imprescindível conceber estratégias psicológicas que fortaleçam a saúde mental do indivíduo (Ho et al., 2020; WHO, 2007).

Ainda, em 16,66% dos casos, foi recomendado que os responsáveis buscassem um programa de orientação de práticas parentais, a fim de que obtivessem amparo nas questões relativas às suas práticas educativas e pelas dificuldades de lidarem com os seus filhos. Em decorrência das medidas para conter a COVID-19, muitos pais passaram a conviver mais horas por dia com seus filhos. Isso pode ter aumentado dificuldades familiares e, em alguns casos,

tê-los levado a adotar uma parentalidade menos positiva e menos empática com seus filhos (Fernandes et al. 2020), problematizando assim as relações pais-filho, formando um ciclo que se retroalimenta. Isso mostra a relevância dos recursos terapêuticos que visam potencializar práticas parentais mais positivas, diminuindo conflitos familiares e contribuindo para o bem-estar dos filhos e dos pais em situações extremas.

Cumpre ressaltar que, apesar da redução de serviços disponíveis presencialmente durante o período de pandemia, foi possível realizar encaminhamentos conforme as necessidades de cada paciente. Portanto, recomendou-se a busca de serviços como o Centro de Atenção Psicossocial (CAPS), um núcleo de apoio estudantil e uma oficina de geração de renda que integra a rede de atenção psicossocial da secretaria de saúde do município em que o serviço-escola desse estudo se localiza. Ademais, num caso em que se notou premência para uma AP com fins judiciais, indicou-se outra instituição de ensino que estava realizando AP presencial naquele momento. Por fim, também houve recomendações para busca de profissionais de outras áreas, tais como psiquiatria, pediatria, neuropediatria, fonoaudiologia e psicopedagogia.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relato de experiência buscou discorrer sobre um estágio remoto em AP durante a pandemia do COVID-19, em que se desenvolveu e se implementou uma estratégia de acolhimento *online*. Tal proposta foi elaborada por um serviço-escola como alternativa à impossibilidade de se realizar um estágio em AP presencial, em vista das restrições de isolamento social.

Atentando para os pilares éticos que sustentam a prática psicológica, a proposta dos acolhimentos *online* se demonstrou uma alternativa de estágio efetiva e viável dentro do contexto apresentado. Os acolhimentos potencializaram a aprendizagem dos estagiários a novas habilidades e aspectos clínicos, como fortalecimento de vínculo e técnicas de entrevista, de devolução e encaminhamentos, os quais, naturalmente, integram parte do processo de uma AP. Para além disso, a oferta desse espaço remoto se revelou uma via potente de amparo e de promoção à saúde mental dos usuários do serviço, especialmente ao se contemplar o cenário de calamidade que se mostrou capaz de exacerbar o adoecimento psicológico da população.

É perceptível que as estratégias de evitação de contágio da pandemia de COVID-19, especialmente o isolamento social, reduziram o impacto biológico da doença, mas também tiveram como consequência inúmeras adversidades para as práticas de estágio em psicologia, e em especial na área de AP. Considerando as condições daquele período, a estratégia de realização dos acolhimentos *online* no CAP apresentou aspectos positivos para os(as) pacientes e para os(as) estagiários durante aquele período. Entretanto, é importante ressaltar que tal estratégia possui limitações inerentes às condições de acesso do público à internet e dispositivos digitais e foi utilizada apenas como uma alternativa frente às dificuldades do período mencionado. A descrição dessa prática se mostra relevante frente à possibilidade de ocorrência futura de novas pandemias ou desastres climáticos que irão exigir novos períodos de ensino remoto emergencial. Conhecer como os serviços-escola lidaram com as condições existentes na época permite planejar estratégias melhor embasadas no futuro.

REFERÊNCIAS

American Psychological Association. (2013). Guidelines for the Practice of Telepsychology. *American Psychologist*, 68 (9), 791-800. <https://doi.org/10.1037/a0035001>

Borsa, J. C., Segabinazi, J. D., Stenert, F., Yates, D. B., & Bandeira, D. R. (2013). Caracterização da clientela infanto-juvenil de uma clínica-escola de avaliação psicológica de uma universidade brasileira. *Psico*, 44(1), 73-81. Recuperado de <https://revistaseletronicas.pucrs.br/revistapsico/article/view/10599>

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

Cordeiro, K. M. A. (2020). *O impacto da pandemia na educação: a utilização da tecnologia como ferramenta de ensino*. Recuperado de: <http://repositorio.idaam.edu.br/jspui/handle/prefix/1157>

Duarte, M. de Q., Santo, M. A. da S., Lima, C. P., Giordani, J. P., & Trentini, C. M. (2020). COVID-19 e os impactos na saúde mental: uma amostra do Rio Grande do Sul, Brasil. *Ciência & Saúde Coletiva*, 25(9), 3401–3411. <https://doi.org/10.1590/1413-81232020259.16472020>

Faro, A., Bahiano, M. de A., Nakano, T. de C., Reis, C., Silva, B. F. P., & Vitti, L. S. (2020). COVID-19 e saúde mental: a emergência do cuidado. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, 37, e200074. <https://doi.org/10.1590/1982-0275202037e200074>

Fernandes, D. V., Caiado, B., & Moreira, H. (2020). *Parentalidade em tempos de pandemia: saúde mental e estratégias parentais para lidar com os desafios da covid-19*. Recuperado de: <https://irp-cdn.multiscreensite.com/4931bab6/files/uploaded/FolhetoCuidaIdosaMenteParentalidadefinal.pdf>

Fundação Oswaldo Cruz - Fiocruz. (2020). *Covid-19: Quais as diferenças entre isolamento vertical, horizontal e lockdown?* Recuperado de: <https://portal.fiocruz.br/pergunta/covid-19-quais-diferencas-entre-isolamento-vertical-horizont-al-e-lockdown>

Hagstrom, S. L., & Maranzan, K. A. (2019). Bridging the gap between technological advance and professional psychology training: A way forward. *Canadian Psychology/Psychologie canadienne*, 60(4), 281–289. <https://doi.org/10.1037/cap0000186>

Kohan, O. W. (2020). Tempos da escola em tempo de pandemia e necropolítica. *Práxis Educativa, Ponta Grossa*, 15, e2016212, p. 1-9. <https://doi.org/10.5212/PraxEduc.v15.16212.067>

Macêdo, S. (2020). Ser mulher trabalhadora e mãe no contexto da pandemia COVID-19: tecendo sentidos. *Revista do NUFEN*, 12(2), 187-204. <https://doi.org/10.26823/RevistadoNUFEN.vol12.nº02rex.33>

Marasca, A. R., Yates, D. B., Schneider, A. M. A., Feijó, L. P., & Bandeira, D. R. (2020). Avaliação psicológica online: considerações a partir da pandemia do novo coronavírus (COVID-19) para a prática e o ensino no contexto à distância. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, 37, e200085. <https://doi.org/10.1590/1982-0275202037e200085>

Mata, A. A. da., Silva, A. C. F. L., Bernardes, F. de S., Gomes, G. de A., Silva, I. R., Meirelles, J. P. S. C.,

... & Bechara, L. de S. (2021). Impacto da pandemia de covid-19 na saúde mental de crianças e adolescentes: uma revisão integrativa. *Brazilian Journal of Development, Curitiba*, 7(1), 6901-6917. <https://doi.org/10.34117/bjdv7n1-466>

Melo, B. D., **Serpeloni, E.**, **Kabad, J. F.**, **Kadr, M.**, **Souza, M. S.**, & **Rabelo, I. V. M.** (2020). (orgs.). *Saúde mental e atenção psicossocial na pandemia COVID-19: crianças na pandemia Covid-19*. Rio de Janeiro: Fiocruz/CEPEDES, 2020. 20 p. Cartilha. Recuperado de: <https://www.arca.fiocruz.br/handle/icict/41182>

Noble, K. G., Wolmetz, M. E., Ochs, L. G., Farah, M. J., & McCandliss, B. D. (2006). Brain-behavior relationships in reading acquisition are modulated by socioeconomic factors. *Developmental science*, 9(6), 642–654. <https://doi.org/10.1111/j.1467-7687.2006.00542.x>

Pavani, F. M., Silva A. B., Olschowsky, A., Wetzel, C., Nunes, C. K., & Souza, L. B. (2021). Covid-19 e as repercuções na saúde mental: estudo de revisão narrativa de literatura. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 42(esp):e20200188. <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2021.20200188>

Pereira, M. D., Oliveira, L. C., Costa, C. F. T., Bezerra, C. M. O., Pereira, M. D., Santos, C. K. A., & Dantas, E. H. M. (2020). The COVID-19 pandemic, social isolation, consequences on mental health and coping strategies: an integrative review. *Research, Society and Development*, 9(7): 1-35, e652974548. <https://doi.org/10.33448/rsd-v9i7.4548>

Rodrigues, J. V. dos S., Cardoso, A. J., Gualberto, L. G. C., Monteiro, J. D., Lima, B. J. M. de, & Cruz, C. R. P. (2020). Supervised internship in Health Psychology during a COVID-19 pandemic. *Research, Society and Development*, 9(9), e680997580. <https://doi.org/10.33448/rsd-v9i9.7580>

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

Silva, J. C. da., Welzbacher A. I., & Eggers, G. (2011). O processo de acolhimento numa clínica-escola. *IV Jornada de Pesquisa em Psicologia: desafios atuais nas práticas de de psicologia*, 25-26 de novembro, UNISC, Santa Cruz, RS, Brasil. Recuperado de: https://online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/jornada_psicologia/article/view/10191/12

Silva, J. M. S., Cardoso, V. C., Abreu, K. E., & Silva, L. S. (2020). A feminização do cuidado e a sobrecarga da mulher-mãe na pandemia. *Revista Feminismos*, 8(3), Set-Dez. Recuperado de: <https://periodicos.ufba.br/index.php/feminismos/article/view/4214>

Tavares, F. A., Silva, S. T., & Costa, D. T. S. (2020). *Isolamento Social com crianças: um período de redescoberta da família: um artigo original*. Anais do 3º Simpósio de TCC, das faculdades FINOM e TecSoma. 2020; 1333-1346. Recuperado de: <https://finom.edu.br/assets/uploads/cursos/tcc/202102191002149.pdf>

Tiecher, A. D., & Yates, D. B. (2020). Acesso em saúde e o critério raça/cor: Um estudo de caracterização da clientela de um Serviço-Escola. *Salão de Iniciação Científica UFRGS*. Porto Alegre: UFRGS/PROFESQ.

Vannucci, M. J., Whiteside, D. M., Saigal, S., Nichols, L., & Hileman, S. (2017). Predicting supervision outcomes: what is different about psychological assessment supervision? *Australian Psychologist*, 52, 114-120. <https://doi.org/10.1111/ap.12258>

Vescovi, G., Riter, H. S., Azevedo, E. C., Pedrotti, B. G., & Frizzo, G. B. (2021). Parenting, mental health and Covid-19: A rapid systematic review. *Psicologia: Teoria e Prática*, 23(1), 1–28. <https://doi.org/10.5935/1980-6906/ePTPC1913554>

World Health Organization. (2007). Risk reduction and emergency preparedness: World Health Organization six-year strategy for the health sector and community capacity development Geneva: Author. Recuperado de: apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43736/9789241595%20896_eng.pdf?sequence=1&isAllwed=y

Yates, D. B. (2016). Técnicas e modalidades de supervisão em psicodiagnóstico. In C. S Hutz, D. R. Bandeira, C. M. Trentini, & J. F. Krug (Orgs.), *Psicodiagnóstico* (pp.194–203). Porto Alegre: Artmed

Zwielewski, G., Oltramari, G., Santos, A. R. S., Nicolazzi, E. M. S., Moura, J. A., Sant'Ana, V. L. P., ... & Cruz, R. M. (2020). Protocolos para tratamento psicológico em pandemias: As demandas em saúde mental produzidas pela COVID-19. *Revista debates in psychiatry* - Ahead of print. Recuperado de: <https://d494f813-3c95-463a-898c-ea1519530871.filesusr.com/ugd/c3760848500337545244d98a532170a0d8f22b.pdf>