

ATENDIMENTO PSICOLÓGICO ON-LINE: MODALIDADE DESCRITA SOB A ÓTICA DOS PROFISSIONAIS E PACIENTES

ONLINE PSYCHOLOGICAL COUNSELING: A MODALITY DESCRIBED FROM THE PERSPECTIVE OF PROFESSIONALS AND PATIENTS

Aline Felipe Cronemberger¹, Eduarda Bonjovani², Juliane Baldiséra³, Sara da Silva Garcia⁴, Yasmim Bergamo⁵, Larissa Schutte Vidotti⁶.

¹Graduada em Psicologia, Rua Yvete Gabriel Atique, nº 45, Boa Vista, São José do Rio Preto/SP – CEP: 15025-400, alinefcro@gmail.com; ²Graduada em Psicologia, e_bonjovani@hotmail.com; ³Graduada em Psicologia, juuliane.b@hotmail.com; ⁴Graduada em Psicologia, sara.garcia@outlook.com.br; ⁵Graduada em Psicologia, yasmim.gbm@gmail.com; ⁶Graduada em Psicologia, lari_vidotti@hotmail.com.

RESUMO - A pandemia da COVID-19 impôs novas medidas restritivas a sociedade, impossibilitando encontros presenciais ou aglomerações e, devido a isso, houve um aumento na necessidade de atendimentos psicológicos na modalidade on-line. O objetivo deste estudo foi realizar uma pesquisa bibliográfica acerca da psicoterapia on-line, suas potencialidades e desafios na pós-modernidade. Através de materiais científicos existentes nos bancos de dados como PsycNET, PubMed, ProQuest, LILACS (Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde), SciELO (Scientific Electronic Library Online), PePsic (Periódicos Eletrônicos em Psicologia) e Google Acadêmico que fossem relacionados ao tema e, também, nas resoluções e orientações do Conselho Federal de Psicologia (CFP) sobre essa modalidade de atendimento. Percebe-se algumas dificuldades que os psicólogos podem enfrentar ao optarem pela realização destes atendimentos, como a falta de qualificação profissional durante a graduação e um receio quanto a criação de vínculos. Dificuldades também foram encontradas por parte do público atendido, por exemplo, a exclusão digital no Brasil, privando uma parcela da sociedade ao acesso à tecnologia. Aspectos positivos encontrados são a comodidade e a facilidade para a população ao acesso ao atendimento on-line. Conclui-se, através desta revisão, que a pandemia influenciou e gerou maior popularidade aos atendimentos psicológicos on-line, também buscou reforçar o olhar a esta modalidade tão essencial na contemporaneidade, que vem ganhando maior notoriedade e exige um maior investimento em pesquisas científicas.

PALAVRAS-CHAVE: Psicoterapia on-line. COVID-19. TICs.

ABSTRACT - The pandemic of COVID-19 imposed new restrictive measures on society, making face-to-face meetings or crowds impossible, and because of this, there was an increase in the need for psychological care in the online modality. The aim of this study was to carry out bibliographic research about online psychotherapy and its potentialities and challenges in post-modernity. Through existing scientific materials in databases such as PsycNET, PubMed, ProQuest, LILACS (Latin American and Caribbean Literature on Health Sciences), SciELO (Scientific Electronic Library Online), PePsic (Psychology Electronic Periodicals) and Google Scholar that were related to the theme and, also, in the resolutions and orientations

of the Federal Council of Psychology (CFP) about this modality of care. It is possible to notice some difficulties that psychologists may face when opting for this kind of attendance, such as the lack of professional qualification during graduation and a fear of not creating bonds. Difficulties were also encountered by the public attended to, for example, the digital exclusion in Brazil, depriving a part of society of access to technology. Positive aspects found are the convenience and ease for the population to access the online service. It is concluded, through this review, that the pandemic influenced and generated more popularity to online psychological care, and also sought to reinforce the look to this modality, so essential in contemporaneity, which has been gaining more notoriety and requires a greater investment in scientific research.

KEYWORDS: Online Psychotherapy. COVID-19. ICTs.

1 INTRODUÇÃO

Em dezembro de 2019, na cidade de Wuhan, na China, o primeiro caso de infecção pelo novo coronavírus foi registrado. Essa nova variante do coronavírus, o SARS-CoV-2, é responsável por causar a doença COVID-19. Desde a confirmação do primeiro caso, o mundo acompanhava os avanços da doença e a forma rápida como começou a se espalhar e, já em março de 2020, ela foi qualificada como uma pandemia pela Organização Mundial de Saúde (CARVALHO et. al 2020).

Cavalcante et. al (2020) relatam que os primeiros casos confirmados de COVID-19 no Brasil começaram a surgir em fevereiro de 2020 e já em 12 de março de 2020, a primeira morte foi registrada no país. Desde então, a vida de toda população brasileira mudou: políticas públicas foram adotadas para diminuir a transmissão do vírus, como a proibição de aglomerações e manter o distanciamento social. Com isso, novos hábitos sociais foram adotados nesse período, como, por exemplo, o aumento de atividades home office e ensino remoto.

De acordo com Duarte (2020), as pandemias se classificam como epidemias com alta taxa de transmissão que ocorrem por diversos países do mundo. Elas exigem novas regras e comportamentos sociais, com objetivo de contenção e que podem durar o tempo necessário para estabilização. Duarte (2020) afirma que o distanciamento social pode ser um fator de maior adoecimento mental devido aos prejuízos na renda familiar da população e o constante contato com notícias negativas em relação a COVID-19, por exemplo. Com isso, a necessidade de maior suporte psicológico se faz necessário durante esse período para atender as demandas apresentadas pela população, sendo realizadas na modalidade on-line para a redução de contato direto durante este período de pandemia (DUARTE, 2020). As atividades e os atendimentos psicoterapêuticos foram adaptados com um grande suporte tecnológico, principalmente ao permitir que o isolamento físico fosse enfrentado de forma mais leve, já que foi possível o contato social, mesmo que virtual. Por este motivo é possível encontrar a tecnologia, hoje em dia, mais presente do que nunca na vida de quase todos no mundo. Inclusive na área da saúde, que vêm se reinventando a cada dia para que consiga passar pelas dificuldades de forma mais acessível.

O presente estudo teve como objetivo realizar uma pesquisa bibliográfica sobre a prática da psicoterapia on-line, seus desafios e potencialidades na pós-modernidade, levando em consideração as práticas já realizadas, as possibilidades e necessidades dos profissionais e refletir assim na importância da atualização da graduação em

Psicologia.

Com o desenvolvimento da tecnologia, novas formas de comunicação, interação, relação, compartilhamento e vínculo surgiram nos atendimentos psicológicos, assim como na sociedade. Elas também adicionaram outras necessidades e dificuldades originadas no ambiente on-line. Moutinho (2018) realizou um estudo para compreender, do ponto de vista profissional, as dificuldades encontradas no atendimento psicológico on-line. A pesquisa foi realizada com 11 participantes que estavam começando a usar esse formato de atendimento há mais de seis meses. Algumas das dificuldades mencionadas estão relacionadas à desconfiança e a resistência dos pacientes, sendo que um participante destacou que a falta de divulgação traz uma rejeição por insegurança. A dificuldade do acesso à Internet e falta de conhecimento com tecnologia também são fatores que dificultam a adesão.

Moutinho (2018) acrescenta outra dificuldade em relação a ética nos atendimentos on-line, que por sua vez causa confusão aos usuários e profissionais do serviço. Com a migração de presencial para on-line, foi necessária a reafirmação do dever do psicólogo em cumprir o Código de Ética Profissional e condicionar os profissionais a realizar um cadastro prévio na plataforma e-Psi em seus respectivos conselhos, através das Resoluções do Conselho Federal de Psicologia (CFP) Nº11/2018 e Nº04/2020.

Souza (2020) enfatiza que a psicoterapia on-line não é uma nova modalidade terapêutica, mas uma nova forma de acesso aos serviços psicológicos. No entanto, os profissionais da Psicologia geralmente sentem-se despreparados ao iniciarem atendimentos nessa modalidade, pois os estudos sobre o tema ainda são escassos no Brasil. Porém, com a chegada da pandemia da COVID-19, o atendimento on-line ganhou destaque devido às políticas públicas de distanciamento social, e nunca se fez tão necessária a discussão e a compreensão desta prática. Muitas vezes os profissionais não sabem por onde começar os serviços on-line, podendo surgir questionamentos como: Quais equipamentos são recomendados ter para atender on-line? computador, notebook ou celular? headsets ou fone de ouvido? é necessário ter programas de proteção de dados? o que seria recomendado que o psicólogo faça para atender on-line de maneira segura, confortável e com maior acesso ao cliente? O que o cliente precisa saber antes de começar a participar das sessões de psicoterapia on-line? O cliente possui recursos tecnológicos para uma videochamada? (SOUZA, 2020).

A psicoterapia on-line tornou-se essencial para muitas pessoas com acesso à Internet e uma boa rede de dados, mas, infelizmente, este não é o caso da maioria da população brasileira. Um estudo de revisão de literatura de Mattos (2008) buscou investigar os conceitos e questões da inclusão digital e discutiu a importância das principais limitações e possibilidades que devem nortear as políticas de inclusão digital no Brasil. A conclusão é de que as novas tecnologias redefinem as formas de interação social entre as pessoas e determina mudanças importantes nos padrões de consumo e na possibilidade de acumulação de capital. A formulação da política pública brasileira deve incluir não apenas o investimento em produtos e materiais, mas também a melhoria contínua das condições da educação básica, ou seja, para que a população com menor poder aquisitivo também possa ter maior capacidade exploratória para explicar e usar a tecnologia. Os estudos mostraram que o grau de desenvolvimento econômico determina o alcance da inclusão digital na sociedade.

As percepções dos profissionais da Psicologia e implicações acerca do aumento dos atendimentos psicológicos on-line são importantes para uma melhor compreensão dos desafios e pontos positivos que essa modalidade pode trazer.

Bittencourt et. al (2020) apontam que muitos profissionais não possuíam conhecimento sobre as possibilidades de atendimento on-line antes da atual pandemia, reforçando que mesmo com o aumento de cadastros dos profissionais na plataforma e-Psi, é importante refletir sobre o tema e buscar a ampliação desta nova forma de serviço, incluindo nos cursos de graduação. Magalhães et. al (2019) apresentam também a necessidade da realização de maiores pesquisas sobre o tema, da criação de treinamentos para que os profissionais possam realizar esses atendimentos de forma adequada e que tenham maior respaldo científico teórico.

Considerando este cenário, neste presente trabalho será provocado reflexões acerca dos avanços trazidos com esta modalidade de atendimento, bem como tecer apontamentos críticos, rompendo com os estigmas impostos em função de uma melhoria e evolução da tecnologia na inserção do contexto psicológico.

1 MATERIAL E MÉTODOS

A produção do artigo foi elaborada na forma de revisão de literatura. Assim sendo, foi realizado um levantamento literário de conteúdos já existentes afim de aprofundar o conhecimento relacionado ao tema escolhido, buscando trazer um ponto atual da problemática.

Baseado em assuntos teóricos publicados através de artigos e publicações nos bancos de dados: PsycNET, PubMed, ProQuest, LILACS (Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde), SciELO (Scientific Electronic Library Online), PePsic (Periódicos Eletrônicos em Psicologia). Utilizando as palavras chaves: “Psicoterapia on-line”, “Prejuízos psicológicos”, “Psicologia e tecnologia na pandemia”, “COVID-19”, “Importância do atendimento on-line” e “TICS”.

Devido ao tema ser recente, há poucos estudos publicados em território nacional, utilizando assim, todo material encontrado, incluindo informações de resoluções, orientações e materiais divulgados pelo Conselho Federal de Psicologia.

Uma vez coletado o material necessário para a realização da revisão, separou-se o que se mostrava essencial para este trabalho e então, foi feita a união de toda informação existente, refletindo sobre o tema e trazendo discussões e conclusões. Acredita-se que a revisão de literatura possa auxiliar a definir o objeto de estudo e visualizar uma nova contribuição sobre a temática.

2 RESULTADOS E DISCUSSÃO

De acordo com Carvalho et. al. (2020), ainda que a maior parte dos problemas de ordem psicológica apresentados sejam considerados reações e sintomas normais para o atual período pandêmico, enfrentado em decorrência da COVID-19, estima-se que ocorra um aumento das incidências de sintomas psicológicos levando em consideração a magnitude da problemática vivenciada, o grau de vulnerabilidade de ordem social, econômica e psicossocial, o tempo e a qualidade das ações psicossociais antes e durante a epidemia [...] pois devido a esse contexto as pessoas passam a experimentar níveis de sofrimento mais severos.

Houve sentimentos em comum apresentados nos estudos feitos por Carvalho et. al. (2020) e por Bezerra et. al. (2020), como: solidão, medo, ansiedade, incapacidade, insegurança, incerteza sobre o presente e o futuro, preocupação com pessoas próximas, medo da contaminação, saudade da rotina anterior à pandemia, além de outros pontos a serem destacados como agentes geradores de estresse, prejudicando a saúde mental, como o estresse familiar. Principalmente mostrando que as pessoas com menor renda e em habitações mais precárias estão realizando

menos atividades físicas do que as do grupo de pessoas de maior renda e melhores condições habitacionais. Isso ressalta o fato de que as pessoas de menor renda, além de mais expostas aos problemas financeiros ocasionados pela pandemia da COVID-19, também estão mais vulneráveis a serem afetadas por problemas de saúde física e psicológicos associados à reclusão necessária no período de isolamento social.

As dificuldades financeiras acarretadas pela pandemia são um dos principais motivos de piora da saúde mental, contribuindo para os sentimentos de medos, fobias e insegurança em relação ao futuro. Devido a este novo contexto, muitas pessoas sem suporte e apoio psicológico presencial devido ao isolamento, necessitavam do atendimento on-line, onde os psicólogos foram orientados a priorizar esse atendimento de maneira a manter as normas de isolamento, proteger o sigilo, a privacidade e a segurança de informações (MENDONÇA, 2020).

Esse período pandêmico trouxe consigo diversas consequências, sendo a relação entre saúde mental e pandemia, uma das primeiras percebidas. Segundo Mendonça (2020), em uma recente pesquisa realizada no Brasil, 56% da população teve alterações negativas em sua qualidade de sono devido ao isolamento social realizado e 80% da população apresentou maior estresse em seu contexto familiar. As condições inadequadas que o isolamento social trouxe é um dos fatores que aumentam o adoecimento mental para a população brasileira.

Bezerra et. al. (2020), apontam que o efeito psicológico negativo não é surpreendente, mas a evidência de que este ainda possa ser detectado meses ou anos depois é mais preocupante e sugere a necessidade de garantir que medidas eficazes de mitigação sejam implementadas como parte do processo de planejamento.

Segundo Antúnez e Silva (2021) o confinamento decorrente do contexto pandêmico atual versus janela tecnológica demonstra a importância de apresentar nesse trabalho as facetas que a vida digital vem construindo na última década, primeiro em seus aspectos de tecnologias de comunicação e informação (TICs), mas também como direito universal, transformação social e psicológica, bem como os serviços de saúde mental mediado pelas tecnologias. Essa construção teve início na década de 1970, onde não haviam muitas opções de entretenimentos e as opções se resumiam em jornais impressos, redes de televisão e discografias, visitas às bibliotecas e telefones fixos. Entretanto, houve uma mudança em 1971 com o surgimento do microprocessador, possibilitando o desenvolvimento, em 1975, do primeiro kit para a construção deste aparelho para uso doméstico, denominado Altair.

A internet surgiu no período da Guerra Fria, em 1960, visando manter dados sigilosos e proteger os militares nos Estados Unidos. Após esse período se expandiu entre os ambientes universitários, visando o compartilhamento de informações e conhecimentos científicos. Mas foi no final dos anos 1990 que os sistemas computadorizados evoluíram em relação a década de 1960 dos quais o Ministério de Defesa dispunha (ANTÚNEZ; SILVA, 2021).

Essa evolução trouxe, segundo Antúnez e Silva (2021), uma vida híbrida, em que as vivências humanas atuais se confundem com a tecnologia a ponto de modificar nossa perspectiva em relação a quais são os limites e as superações da informação e da comunicação. As mídias sociais modificaram as possibilidades de comunicação, interação, compartilhamento e vínculo. E, assim, vem oferecendo espaços inéditos de interação humana e consequentemente modificando as

dinâmicas das nossas relações, concepções e premissas. A internet se configura como uma rede de múltipla interação simultânea que leva à vida humana novas dimensões de expressividade.

Com a inovação da tecnologia surgiram novas formas de prestações de serviços em diferentes áreas de ocupação, inclusive na Psicologia, que desde 1995 surgiram sites que forneceram atendimento psicológico on-line. Contudo, não haviam pesquisas e nem regulamentação sobre esta prática na época.

As primeiras discussões acerca do uso da internet na psicologia aconteceram no ano 2000, onde foi redigida a Resolução do Conselho Federal de Psicologia (CFP) N°006/2000 que estipula a forma de trabalho de um comitê, criado para acompanhar, avaliar e fiscalizar o uso da internet na psicologia. Mais tarde, em 2005, através da Resolução CFP N°012/2005, regulamentou-se o uso de meios digitais limitado a pesquisas.

Através do avanço dos estudos e desenvolvimento da tecnologia, a partir de 2012, o Conselho da classe atualiza a resolução de 2005, regulamentando os serviços psicológicos realizados por meio da tecnologia da comunicação a distância com caráter experimental, autorizando alguns serviços como Seleção de Pessoas, supervisão e aplicação de testes regulamentos para o meio on-line (Resolução CFP N°011/2012).

A prática digital começou a ser valorizada pelos profissionais com a Resolução CFP N°11/2018 que amplia as práticas e autoriza a psicoterapia on-line, “consultas e/ou atendimentos psicológicos de diferentes tipos de maneira síncrona ou assíncrona”. Essa Resolução igualou as questões burocráticas da clínica presencial ao on-line, afirmando o dever do sigilo, do contrato terapêutico, o registro documental e sua guarda, da autorização pelos responsáveis de atendimento a menores, ou seja, todas as obrigatoriedades da clínica presencial devem ser mantidas quando mediadas por um computador ou celular.

A grande ascensão do uso das tecnologias em atendimentos psicológicos aconteceu com a eclosão da pandemia da COVID-19, onde as orientações sanitárias foram de isolamento social, impossibilitando o atendimento presencial e impondo maneiras alternativas para continuar os atendimentos psicoterápicos, a fim de evitar interrupções a assistência ao paciente.

Com a migração do presencial para on-line, foi necessária a reafirmação do dever do psicólogo em cumprir o Código de Ética Profissional e condicionar os profissionais a realizar um cadastro prévio na plataforma e-Psi em seus respectivos conselhos, através da Resolução N°04/2020. O cadastro na plataforma é a principal condição prévia para que o profissional possa atuar de maneira on-line, pois através do mesmo, é possível realizar a fiscalização do trabalho e, também, garantir sigilo, proteção e confidencialidade (MENDES, R7 Brasília, 2021).

O e-Psi já era utilizado antes da pandemia e necessitava de uma aprovação para poder realizar o atendimento, através de um processo demorado de avaliação para autorização do solicitante. Com o início da quarentena, a fim de agilizar a autorização para que os profissionais pudessem atender na modalidade on-line e garantir a oferta do cuidado à população, somente o cadastro já autoriza o uso, sem a necessidade de aguardar a aprovação pelo conselho. Desde o começo da pandemia, o CFP registrou 135.167 novos pedidos (MENDES, R7 Brasília, 2021). Segundo a Folha de São Paulo (2021) o número de novos cadastros de profissionais no e-Psi chegaram a 447%.

Dentre as flexibilizações da Resolução N°04/2020 está a autorização de atendimentos on-line em situações de urgência, emergência, desastre e de violação de direitos/violência, atividades até então, permitidos somente presencias. Houve ainda, a necessidade de orientar os profissionais, que a partir deste novo cenário da pandemia do novo coronavírus e, como consequência, o aumento da necessidade de realização de atendimentos psicológicos on-line, tiveram dificuldades, dúvidas e incertezas. Os Conselhos de Psicologia, federais e Regionais, desenvolveram cartilhas de orientação, artigos com informações de relevância, sugestão de uso e privacidade para que o atendimento psicológico on-line seja um meio seguro e efetivo.

De acordo com Souza (2020) alguns passos são importantes para a realização de um atendimento psicológico on-line. É importante verificar a atualização dos conhecimentos tecnológicos do profissional, para que quaisquer complicações que surjam durante a sessão possam ser resolvidas. Necessário também que o profissional tenha como equipamento um computador ou notebook com webcam, que possuam boas placas de áudio e vídeo, com sistemas operacionais atualizados e os mais recentes disponíveis. Dispor de boa conexão com a internet, dando preferência para wi-fi doméstico ou do consultório, evitando o uso de dados móveis que tendem a ser mais instáveis e, também, evitar uso de redes compartilhadas, visando garantir maior segurança no atendimento. Ele também deve possuir fones de ouvidos, pois eles fornecem uma melhor captação de áudio e evitam o vazamento de som, garantindo sigilo da sessão. Estar atento aos programas de videochamada e de proteção de dados, buscando sempre garantir o sigilo e confidencialidade. O local também deve seguir as orientações do Conselho Federal de Psicologia (CFP), onde é preciso evitar ambientes públicos, atendendo as recomendações éticas da profissão.

As dificuldades dos profissionais podem se relacionar com a criação de vínculo com o paciente, os obstáculos que podem surgir ao tentarem identificar sinais não verbais, o tom de voz, pausas e momentos de silêncio que podem não ser perceptíveis on-line, além de questões estruturais, como problemas com a conexão de internet (ULKOVSKI, 2017).

De acordo com uma pesquisa realizada por Magalhães et. al. (2019), os profissionais que já atendem através da modalidade de atendimento on-line, utilizam como complementar ou secundária aos atendimentos presenciais, relatam que os aspectos positivos que podem encontrar nos atendimentos é a facilidade de acesso para o cliente que não consegue se locomover até seu consultório, seja por uma mudança ou por morarem em locais afastados. O cliente tende a se sentir mais seguro e livre para se expressar, sem censuras, sendo mais positivo para o processo terapêutico.

Um obstáculo para o maior desenvolvimento desta modalidade de atendimento se deve a pouca aceitação por parte dos profissionais, a execução dessa atividade no decorrer da pandemia teve seu aumento, mas segundo Cosenza (2021) poucos psicólogos estão preparados tecnicamente para a realização de atendimentos on-line. Algumas pesquisas constataram que 75% dos psicólogos participantes revelaram não estarem dispostos a realizarem atendimentos on-line por não acreditaram em sua eficácia e por falta de conhecimento da prática. Não existem na atualidade disciplinas que visam integrar o aluno com ferramentas da prática on-line. Uma prática que tem se mostrado cada vez mais utilizada nessa era tecnológica e que necessitaria de uma devida importância, causando assim, muitas dúvidas aos

profissionais (RIBEIRO, 2020).

A graduação em Psicologia possibilita que, de acordo com suas diretrizes curriculares, haja o desenvolvimento de competências e habilidades que fundamentarão o exercício da profissão. Embora durante todos esses anos em que a Psicologia tem avançado no Brasil como ciência e profissão, há ainda muito o que se discutir sobre a atualização curricular, pois para que haja um bom profissional precisa também haver a capacitação de habilidades básicas e de competências científicas que o fundamentarão em sua atuação. Ao se pensar nisso, fica evidente a necessidade de que as graduações sejam cada vez mais atualizadas a atender a demanda necessária da formação do Psicólogo (HENRIQUES; BRAVIN, 2020).

Marasca (2020) reforça a necessidade da capacitação técnica e teórica do profissional ao iniciar atendimentos e avaliações on-line, sendo necessário maiores pesquisas que forneçam evidências de validade e confiabilidade de dados, porém há uma escassez de material nacional relacionado ao atendimento on-line, sendo essa uma das maiores dificuldades apresentadas pelos profissionais que realizam essa atividade. O profissional que possui uma formação adequada, se torna capacitado para identificar a demanda a ser trabalhada, já que segundo Bittencourt (2020) há uma ressalva de que os resultados da terapia on-line não se diferem grandemente dos efeitos alcançados através do atendimento presencial. Sendo assim, no caso de o profissional receber o devido respaldo teórico para atuar no contexto virtual atingirá bons resultados, pois também estará apto a identificar as demandas.

A avaliação das necessidades e preferências da pessoa, bem como das possibilidades reais da consulta on-line acontecer de forma adequada, devem ser conversadas e acordadas entre os envolvidos. O terapeuta precisa sempre ter o cuidado ético de considerar a vulnerabilidade psicológica da pessoa, sua realidade e suas condições socioeconômicas. Como profissional da saúde é importante conhecer a posição que o on-line exerce na vida, na educação, na ciência e na cultura (ANTÚNEZ; SILVA, 2021).

Devido às questões sociais no Brasil, o profissional deve estar atento e observar a relação do paciente e o acesso à internet e a tecnologia. Segundo a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) de 2019, realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) mostra que 12,6 milhões de domicílios ainda não tinham internet. Os motivos apontados foram falta de interesse (32,9%), serviço de acesso caro (26,2%) e o fato de nenhum morador saber usar a internet (25,7%).

Devido a isso, o Ministério das Comunicações (MCom) desenvolve programas para acabar com o deserto digital do país que atinge mais de 45 milhões de brasileiros. Ações como o Wi-Fi Brasil, Norte Conectado, Nordeste Conectado e Cidades Digitais contribuem para a evolução da conectividade em território nacional. Com o Leilão do 5G, que deve ocorrer ainda este ano, essa missão do MCom de levar conectividade a todos os brasileiros, se tornará ainda mais forte. O edital prevê que até o fim de 2022 todas as capitais brasileiras tenham o 5G funcionando. Também determina levar tecnologia 4G às localidades que ainda não têm, atendendo escolas, postos de saúde e regiões onde o serviço é precário ou inexistente. Além disso, o MCom também investe na infraestrutura para a instalação de equipamentos e pontos de internet espalhados por todo o país.

De acordo com o levantamento do IBGE, 82,7% dos domicílios nacionais possuem acesso à internet, um aumento de 3,6 pontos percentuais em relação a

2018. O crescimento da conexão de domicílios à internet aconteceu de forma mais significativa na área rural. O percentual de domicílios conectados saltou de 49,2%, em 2018, para 55,6%, em 2019, o que corresponde a um aumento de 6,4 pontos percentuais. Nos domicílios urbanos, a utilização da internet subiu de 83,8%, em 2018, para 86,7%, em 2019. O aumento também ocorreu em todas as grandes regiões do país. No Nordeste, por exemplo, houve evolução de 5,2 pontos percentuais nos domicílios conectados à internet, saindo de 69,1%, em 2018, para 74,3%, em 2019. Embora a cultura digital esteja se tornando cada vez mais comum na vida da maioria das pessoas, ainda existe um grande número de brasileiros que não têm acesso à Internet.

Devido a isso, é importante que o cliente tenha liberdade e autonomia em escolher onde e de que forma irá preparar seu local para o atendimento. Moutinho (2018) em seu estudo menciona que a desconfiança e a resistência dos clientes a adesão ao atendimento psicológico on-line, se daria pela falta de divulgação, levando a uma rejeição por insegurança. Também pela dificuldade do acesso à internet e a falta de conhecimento com tecnologia. Mesmo quem possui os dispositivos necessários, podem não se familiarizar com seu uso e se faz importante que o profissional saiba realizar uma explicação sempre que se faça necessário, afim de auxiliar seu paciente durante o processo, principalmente se tratando de crianças e idosos (COSENZA, 2021).

Ulkovski (2017) aborda aspectos positivos do atendimento on-line, que possam trazer comodidade e facilidade para a população que necessita de atendimento psicológico, mas não possui maneiras de locomoção até o consultório do profissional, por exemplo. Essa modalidade de atendimento favorece também a população que moram em regiões afastadas, idosos, deficientes físicos ou pessoas que possuam alguma doença que impossibilite sua locomoção. O paciente que busca o atendimento on-line, onde o terapeuta realiza a adaptação de suas necessidades, indica uma iniciativa na busca por ajuda e também em maior comprometimento com o processo, podendo garantir mais sucesso da modalidade.

Podemos então entender que a exclusão digital no Brasil afeta e dificulta o acesso a serviços on-line, impactando também os profissionais que trabalham com essa modalidade e gera incerteza em relação ao oferecimento deste atendimento. A exclusão digital pode ser vista por diferentes formas, como não possuir um computador ou não saber como usá-lo, e essa realidade, também prejudica o acesso da população ao cuidado com a saúde mental (ALMEIDA; PAULA, 2005). A exclusão digital impede o acesso de uma parcela da população as tecnologias digitais de informações e comunicação. A inclusão não significaria apenas a apropriação dessa tecnologia, mas também obter uma melhor qualidade de vida, podendo estar incluso o acesso os atendimentos psicológicos on-line, buscando cuidado em saúde mental neste período pandêmico (GROSSI et. al., 2013).

3 CONCLUSÃO

Os atendimentos on-line aumentaram e se popularizaram desde o início da pandemia da COVID-19. Através do digital, pode-se iniciar e dar continuidade a tratamentos nesse período, sem a necessidade de locomoção e permanecendo em restrição domiciliar.

Em virtude do isolamento social, houve um aumento nos índices de cadastros no e-Psi para profissionais, evidenciando o interesse nessa modalidade de atendimento

e da crescente busca dos pacientes pelo meio digital. Embora os efeitos alcançados do atendimento on-line e presencial serem similares, a demanda ainda não se iguala. Pontos que influenciam essa questão é a exclusão digital e tecnológica, a falta de qualificação profissional, a não adaptação e/ou confiança dos pacientes e a dificuldade de criação de vínculo, já que o contato é intermediado.

Tendo em vista a exclusão, faz-se necessária a ampliação do acesso à internet e a tecnologia, através de políticas públicas de fornecimento para toda a população, principalmente para os menos favorecidos, facilitando assim, tanto o acesso ao tratamento psicológico, quanto a outras atividades como de estudo e lazer.

No que diz respeito ao profissional disposto a realizar o atendimento on-line, este deve estar ciente de todas as questões discutidas até então. Nessa era onde tudo muda a cada minuto, faz se igual no que tange ao conhecimento e a atualização para acompanhar as mudanças que são exigidas em todos os sentidos possíveis, cabendo ao profissional, entender a subjetividade e se adaptar a necessidade de cada paciente, dando liberdade e autonomia para ele escolher qual o melhor formato para seu atendimento, visando sempre um atendimento qualificado e efetivo. Também é papel do psicólogo divulgar e mostrar os benefícios e possibilidades do atendimento on-line, afim de diminuir a resistência dos clientes a adesão ao processo terapêutico por falta de conhecimento e insegurança.

A partir dos estudos abordados, revelou-se que não existem na atualidade disciplinas nas diretrizes curriculares dos cursos de psicologia que visam integrar o aluno com ferramentas da prática on-line. Tornando-se cada vez mais necessário que haja investimentos e atualizações que acompanhem as necessidades profissionais, já que seu campo de conhecimento é o próprio sujeito, e o mesmo está em constante evolução. Com estas exposições e pensando criticamente quanto as necessidades atuais tanto da atuação profissional quanto da formação do profissional de Psicologia, cabe a reflexão de quais outras mudanças são necessárias nesse cenário atual para que cada vez mais os profissionais atuem de maneira qualificada.

Dessa maneira, é importante que todos esses levantamentos explorados neste estudo tenham um importante papel na reflexão, tanto dos estudantes, quanto aos profissionais e docentes, possibilitando assim a realização de mais pesquisas relacionadas ao assunto, beneficiando o desenvolvimento da área da Psicologia no Brasil.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Lília Bilati de et al. O retrato da exclusão digital na sociedade brasileira. In.: **JISTEM** - Journal of Information Systems and Technology Management. V. 2, N. 1, P. 55-67, 2005. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S1807-17752005000100005>>. Acesso em 14 out. 2021.

ANTÚNEZ, Andrés Eduardo Aguirre; SILVA, Nara Helena Lopes Pereira da. **Consultas Terapêuticas On-line**: na Saúde Mental. 1. ed. Santa de Parnaíba - SP: Manole, 2021.

BEZERRA, Anselmo César Vasconcelos; SILVA, Carlos Eduardo Menezes da; SOARES, Fernando Ramalho Gameleira; SILVA, José Alexandre Menezes da. Fatores associados ao comportamento da população durante o isolamento social na pandemia de COVID-19. In.: **Ciência & Saúde Coletiva**. V. 25, N. 1, P. 2411-2421, jun. 2020. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1413-81232020256.1.10792020>>. Acesso em 6 set. 2021.

BITTENCOURT, Henrique Borba et al. Psicoterapia on-line: uma revisão de literatura. In.: **Revista de Sociedade de Psicologia do Rio Grande do Sul**, Porto Alegre, V. 9, P. 41-46, 25 jul. 2020. Disponível em: <<https://doi.org/10.29327/217869.9.2-6>>. Acesso em 14 set. 2021.

CARVALHO, Leilanir de Sousa; SILVA, Marcus Vinicius de Sousa da; COSTA, Tatiane dos Santos; OLIVEIRA, Thais Emanuele Lopes de; OLIVEIRA, Guilherme Antonio Lopes de. O impacto do isolamento social na vida das pessoas no período da pandemia da COVID-19. In.: **Research, Society and Development**, V. 9, N. 7, P. 01-14, 20 jun. 2020. Disponível em: <<https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/5273>>. Acesso em 14 set. 2021.

CAVALCANTE, João Roberto et al. COVID-19 no Brasil: evolução da epidemia até a semana epidemiológica 20 de 2020. In.: **Epidemiologia e Serviços de Saúde**, V. 29, N. 4, 2020. Disponível em: <<https://doi.org/10.5123/S1679-49742020000400010>>. Acesso em 14 set. 2021.

CHAKCHOUK, Moez. A UNESCO reafirma a necessidade da Universalidade da Internet em meio a crescentes ameaças. IN.: **Unesco**. 17 de jun. 2020. Disponível em: <<https://pt.unesco.org/news/unesco-reafirma-necessidade-da-universalidade-da-internet-em-meio-crescentes-ameacas>>. Acesso em 6 set. 2021.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (Brasil). Especifica e qualifica a psicoterapia como prática do psicólogo: resolução CFP nº. 10/2000. Brasília: CFP, 2000. Disponível em <https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2000/12/resolucao2000_10.pdf>. Acesso em 11 mai. 2021.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (Brasil). Aprova o Código de Ética Profissional do Psicólogo: resolução CFP nº.10/2005. Brasília: CFP, 2005. Disponível em: <https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/codigo_etica.pdf>. Acesso em 11 mai. 2021.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (Brasil). Regulamenta os serviços psicológicos realizados por meios tecnológicos de comunicação a distância, o atendimento psicoterapêutico em caráter experimental e revoga a Resolução CFP nº.12/2005: resolução CFP nº. 11/2012. Brasília: CFP, 2012. Disponível em: <https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/Resoluxo_CFP_nx_011-12.pdf>. Acesso em 11 mai. 2021.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (Brasil). Regulamenta a prestação de serviços psicológicos realizados por meios de tecnologias da informação e da comunicação e revoga a Resolução CFP N. °11/2012: resolução CFP nº. 11/2018. Brasília: CFP, 2018. Disponível em: <<https://e-psi.cfp.org.br/resolucao-cfp-no-11-2018/>>. Acesso em 11 mai. 2021.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (Brasil). Regulamenta serviços psicológicos prestados por meio de Tecnologias da Informação e Comunicação durante a pandemia do COVID-19. Resolução CFP nº. 04/2020. Brasília: CFP, 2020. Disponível em: <<https://atosoficiais.com.br/cfp/resolucao-do-exercicio-profissional-n>>

4-2020-dispoe-sobre-regulamentacao-de-servicos-psicologicos-prestados-por-meio-de-tecnologia-da-informacao-e-da-comunicacao-durante-a-pandemia-do-covid-19?origin=instituicao&q=004/2020>. Acesso em 11 mai. 2021.

COSENZA, Tânia Regina dos Santos Barreiros; PEREIRA, Eliane Ramos; SILVA, Rose Mary Costa Rosa Andrade; MEDEIROS, Angélica Yolanda Bueno Bejarano Vale de. Desafios da Telepsicologia no contexto do atendimento psicoterapêutico online durante a pandemia de covid-19. In.: **Research, Society and Development**, V. 10, N. 4, P. 1-9, 21 abr. 2021. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v10i4.14482>>. Acesso em 22 mai. 2021.

DANZMANN, Pâmela Schultz; SILVA, Ana Cláudia Pinto da; GUAZINA, Félix Miguel Nascimento. Atuação do psicólogo na saúde mental da população diante da pandemia. In.: **Journal of Nursing and Health**, V. 10, N. 4, P. 1-14, 10 Jul. 2020. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.15210/jonah.v10i4.18945>>. Acesso em 15 mai. 2021.

DUARTE, Michael de Quadros. et al. COVID-19 e os impactos na saúde mental: uma amostra do Rio Grande do Sul, Brasil. In.: **Ciência & Saúde Coletiva**, V. 25, N. 9, P. 3401-3411, set. 2020. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1413-81232020259.16472020>>. Acesso em 17 jun. 2021.

GOVERNO FEDERAL. Pesquisa mostra que 82,7% dos domicílios brasileiros têm acesso à internet: dados são referentes a 2019 e representam um crescimento de 3,6 pontos percentuais em relação a 2018. In: **Ministério das Comunicações**, 14 abr. 2021. Disponível em: <<https://www.gov.br/mcom/pt-br/noticias/2021/abril/pesquisa-mostra-que-82-7-dos-domicilios-brasileiros-tem-acesso-a-internet>>. Acesso em 7 set. 2021.

GROSSI, Márcia Gorett Ribeiro; COSTA, José Wilson d; SANTOS, Ademir José dos. A exclusão digital: o reflexo da desigualdade social no Brasil. In.: **Nuances: Estudos sobre Educação**, V. 24, N. 2, P. 68-85, maio/ago., 2013. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.14572/nuances.v24i2.2480>>. Acesso em 14 set. 2021.

HENRIQUES, Marcelo Borges; BRAVIN, André Amaral. O serviço de psicologia aplicada como campo de formação científica e desenvolvimento das habilidades e competências profissionais: um relato de experiência. In.: **Itinerarius Reflectionis**, V. 16, N. 4, P. 01-22, 2020. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/347934391_O_servico_de_psicologia_aplicada_como_campo_de_formacao_cientifica_e_desenvolvimento_das_habilidades_e_competencias_profissionais_Um_relato_de_experiencia>. Acesso em 15 mai. 2021.

KLIMPEL, Wesley Faraó. Terapia online dispara com a Covid, e número de psicólogos salta 450% na modalidade. In.: **Folha de S.Paulo**, 2021. Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/equilibrioesaude/2021/09/terapia-online-dispara-com-a-covid-e-numero-de-psicologos-salta-450-na-modalidade.shtml>>. Acesso em 20 out. 2021.

LIMA, Rossano Cabral. Distanciamento e isolamento sociais pela Covid-19 no Brasil: impactos na saúde mental. In.: **Physis: Revista de Saúde Coletiva**, V. 30, N. 2, P.

01-10, jan. 2020. Disponível em: < <http://dx.doi.org/10.1590/s0103-7331202030>>. Acesso 20 out. 2021.

MAGALHÃES, Lara Trabach; BAZONI, Aline Costa; PEREIRA, Fábio Nogueira. Impressões de psicólogos clínicos acerca da orientação psicológica online. In.: **Revista Brasileira de Psicoterapia**, p. 53-69, 2019. Disponível em: <http://rbp.celg.org.br/detalhe_artigo.asp?id=296>. Acesso 20 abr. 2021.

MARASCA, Aline Riboli et al. Avaliação psicológica online: considerações a partir da pandemia do novo coronavírus (COVID-19) para a prática e o ensino no contexto a distância. In.: **Estudos de Psicologia**, 2020. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/estpsi/a/7ZC9NVCfHVVJ7gqTss5P9dc/?lang=pt>>. Acesso 16 abr. 2021.

MATTOS, Fernando. Augusto Mansor de; CHAGAS, Gleison. José Do Nascimento. Desafios para a inclusão digital no Brasil. In.: **Perspectivas em Ciência da Informação**, V. 13, N. 1, P. 67–94, 2008. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/pci/a/YCTSyKmxjY4FQcDZRWZXxLc/?lang=pt&format=pdf>>. Acesso: 14 jul. 2021.

MENDES, Priscila. Cresce número de pedidos de psicólogos para consultas on-line. In.: **Notícias R7, Brasília**, 27 ago. 2021. Disponível em: <<https://noticias.r7.com/brasil/cresce-numero-de-pedidos-de-psicologos-para-consultas-on-line-27082021>>. Acesso em: 14 out. 2021.

MENDONÇA VIANA, DE. Atendimento psicológico online no contexto da pandemia COVID-19. In.: **Cadernos ESP - Revista Científica da Escola de Saúde Pública do Ceará**, V. 14, N. 1, P. 74 - 79, 22 jul. 2020. Disponível: <<http://cadernos.esp.ce.gov.br/index.php/cadernos/article/view/399>>. Acesso 4 jul. 2021.

MOREIRA, Wanderson Carneiro; SOUSA, Kayo Henrique Jardel Feitosa; SOUSA, Anderson Reis de; SANTANA, Thiago da Silva; ZEITOUNE, Regina Célia Gollner; NÓBREGA, Maria do Perpétuo Socorro de Sousa. Intervenções em saúde mental em tempos de COVID-19: scoping review. In.: **Revista Brasileira de Enfermagem**, 24 jul. 2020. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/scielopreprints.1007>>. Acesso 16 jul. 2021.

MOUTINHO, Henriqueta Cristina Althaus. Atendimentos psicológicos online: potencialidades e desafios. In.: **Dissertação** – Curso de Psicologia, Universidade do Vale do Taquari - Univates, Lajeado, 18 set. 2018. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10737/2287>>. Acesso 17 jul. 2021.

RIBEIRO, M. E.; SOLIGO, Â. F. Diretrizes Curriculares e Formação do Psicólogo Brasileiro: avanços, retrocessos e desafios. In.: **Revista Integración Académica en Psicología**, Cidade de México, v. 8, n. 22, p36-49, 2020. Disponível em: <<http://integracion-academica.org/anteriores/32-volumen-8-numero-22-2020/262-diretrizes-curriculares-e-formacao-do-psicologo-brasileiro-avancos-retrocessos-e-desafios>>. Acesso 17 jul. 2021.

RUFFO, Luciana. Ensaio para compreensão de uma prática psicológica em

construção: atendimento online. In.: **Dissertação** - (Mestrado em Psicologia Escolar e do Desenvolvimento Humano) - Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, 2016. Disponível em: < doi:10.11606/D.47.2016.tde-17082016-161759>. Acesso em 10 jul. 2021.

SOUSA, Girliani Silva de; GOMES, Natália de Magalhães Ribeiro; ALVES, Tarcisia Castro; PEREIRA, Maria Odete. Repercussão da COVID-19 para a saúde mental e risco de suicídio. In.: **Enfermagem em Saúde Mental e Covid-19**, V. 4, N. 2, P. 58-66, jan. 2020. Disponível em: < http://dx.doi.org/10.51234/aben.20.e04.c08>. Acesso 11 abr. 2021.

SOUZA, Vitória Baldissera de; SILVA, Vitória Helena Lopes Pereira da; MONTEIRO, Maria Fernanda. **Psicoterapia on-line**: Manual Para a Prática Clínica. 114 p. Curitiba: Editora das Autoras, 2020.

STOQUE, Fabiana Maris Versuti et al. Tecnologias da informação e comunicação e formação do psicólogo clínico. In.: **Revista Brasileira de Terapias Cognitivas**, V. 12, N. 2, P. 83-90, 2016. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5935/1808-5687.20160015>. Acesso 10 abr. 2021.

ULKOVSKI, Eliane Patrícia; SILVA, Luciane Patrícia Dias da; RIBEIRO, Adriana Barbosa. Atendimento Psicológico online: perspectivas e desafios atuais da psicoterapia. In.: **Revista de Iniciação Científica da Universidade Vale do Rio Verde**, V. 7, P. 59-68, 2017. Disponível em: <http://periodicos.unincor.br/index.php/iniciacaocientifica/article/view/4029 >. Acesso 15 set. 2021.

VON MÜHLEN, Daniela. Psicologia virtual: resistência e possibilidades. In.: **Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo**, mar. 2020. Disponível: <https://www.eumed.net/rev/atlante/2020/03/psicologia-virtual.html>. Acesso 30 jul. 2021.