

UNILEÃO
CENTRO UNIVERSITÁRIO DOUTOR LEÃO SAMPAIO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA

MARIA DAIANE JORDÃO DE OLIVEIRA

**PSICOLOGIA E PANDEMIA COVID-19: TRAJETÓRIA DA PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS PSICOLÓGICOS MEDIADAS POR TIC's NO CONTEXTO DA
CLÍNICA**

JUAZEIRO DO NORTE - CE
2021

MARIA DAIANE JORDÃO DE OLIVEIRA

**PSICOLOGIA E PANDEMIA COVID-19: TRAJETÓRIA DA PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS PSICOLÓGICOS MEDIADAS POR TIC'S NO CONTEXTO DA
CLÍNICA**

Trabalho de Conclusão de Curso – Artigo Científico, apresentado à Coordenação do Curso de Graduação em Psicologia do Centro Universitário Dr. Leão Sampaio, em cumprimento às exigências para a obtenção do grau de Bacharel em Psicologia.

Orientador: Profa. Me. Moema Alves Macedo

MARIA DAIANE JORDÃO DE OLIVEIRA

**PSICOLOGIA E PANDEMIA COVID-19: TRAJETÓRIA DA PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS PSICOLÓGICOS MEDIADAS POR TIC's NO CONTEXTO DA
CLÍNICA**

Este exemplar corresponde à redação final aprovada do Trabalho de Conclusão de Curso de MARIA DAIANE JORDÃO DE OLIVEIRA.

Orientador: Profa. Me. Moema Alves Macedo

Data da Apresentação: 15/12/2021

BANCA EXAMINADORA

Orientador: Profa. Me. Moema Alves Macedo

Membro: Profa. Me. Jéssica Queiroga de Oliveira /UMILEÃO

Membro: Prof. Me. Ivancildo Costa Ferreira/UNILEÃO

JUAZEIRO DO NORTE - CE
2021

PSICOLOGIA E PANDEMIA COVID-19: Trajetória da prestação de serviços psicológicos mediados por TIC's no contexto da clínica

Maria Daiane Jordão de Oliveira¹

Moema Alves Macedo²

RESUMO

O presente artigo tem como objetivo refletir sobre as dinâmicas vivenciadas pela psicologia clínica para realizar psicoterapia mediada por TIC's (Tecnologia de Informação e da Comunicação) no contexto da crise sanitária da primeira onda da pandemia Covid-19 no Brasil, a pesquisa é de caráter documental e tem como metodologia para a análise dos resultados a análise do discurso. Foram utilizados dois bancos de dados, o site do Conselho Federal de Psicologia, especificamente a Aba Coronavírus e informações do CFP, essa Aba contém 9 (nove) itens que foram discutidos. Posteriormente após a busca no banco de dados do Google Acadêmico (SciELO) utilizou-se a recombinação do descritor "psicoterapia online" onde surgiram 444 (quatrocentos e quarenta e quatro) artigos, quando aplicados os filtros: desde 2020, classificar por data, páginas em português e idioma em português resultaram no total de 7 (sete) artigos, foram utilizados 2 (dois) artigos desse total pelo fato de nos demais não haver relação direta com a temática. Foram lidos para classificação e construção dos mapas dialógicos apresentados como quadros posteriormente. Observou-se que nos 2 (dois) artigos utilizados no Mapa dialógico uma relação significativa em relação aos principais temas.

Palavras Chaves: Atendimento online no Brasil. Tecnologia de Informação e da Comunicação. Covid-19.

ABSTRACT

This article aims to reflect on the dynamics experienced by clinical psychology to perform psychotherapy mediated by ICT's (Information and Communication Technology) in the context of the health crisis of the first wave of the Covid-19 pandemic in Brazil, the research is of a documentary nature and its methodology for analyzing the results is discourse analysis. Two databases were used, the website of the Federal Council of Psychology, specifically the Coronavirus Tab and CFP information, this Tab contains 9 (nine) items that were discussed. Afterwards, after searching the Academic Google database (SciELO), the recombination of the descriptor "online psychotherapy" was used, where 444 (four hundred and forty-four) articles appeared, when the filters were applied: since 2020, sort by date, pages in Portuguese and the language in Portuguese resulted in a total of 7 (seven) articles, 2 (two) articles of this total were used due to the fact that in the others there was no direct relationship with the theme. They were read for classification and construction of the dialog maps presented as tables later. It was observed that in the 2 (two) articles used in the Dialogic Map a significant relationship in relation to the main themes.

Keywords: Online service in Brazil. Information and Communication Technology. Covid-19.

¹ Discente do Curso de Psicologia da UNILEÃO. E-mail: mdaianejo@gmail.com

² Docente do Curso de Psicologia da UNILEÃO. E-mail: moema@leaosampaio.edu.br

1 INTRODUÇÃO

A pesquisa tem como objetivo geral refletir sobre as dinâmicas vivenciadas pela psicologia clínica para realizar psicoterapia mediada por TIC's (Tecnologia de Informação e da Comunicação) no contexto da crise sanitária da primeira onda da pandemia covid-19 no Brasil e como objetivos específicos tais como 1 - Realizar pesquisas acerca das dinâmicas da psicologia clínica em relação ao atendimento online acarretadas pelo Covid-19; 2 - Identificar estratégias de prestação de serviços psicológicos mediadas por TIC's no contexto da clínica mediante a pandemia Covid-19.

A pandemia causou grandes mudanças no mundo, econômica, política e educacional, ou seja, todos os campos do saber sofreram impactos significativos, a psicologia foi um deles. Com a chegada da Covid-19 fora decretado pelos governos a necessidade de haver o isolamento social para conter o vírus, os Estados e municípios entraram em quarentena por tempo indeterminado.

O isolamento social afetou diretamente a população e os profissionais da saúde, haja vista que com o isolamento, os sofrimentos psíquicos como depressão, ansiedade, estresse e comportamentos impulsivos foram desencadeados ou agravados em relação ao medo da população pela contaminação do vírus.

Desse modo, a psicologia aderiu à nova dinâmica para dar suporte psicológico à população tendo como principal intuito a diminuição dos impactos negativos acerca da saúde mental acarretados pela crise sanitária da pandemia, com a autorização do CFP (Conselho Federal de Psicologia) os profissionais de psicologia realizaram o cadastro na plataforma e-Psi para iniciar a atuação com a prestação de serviços psicológicos mediados por TICs, conhecido por atendimento online (OLIVEIRA, 2020).

Diante do exposto, sobre o atendimento online como uma nova possibilidade percebe-se visivelmente algumas vantagens como o fácil acesso, custo benefício, a desinibição pessoal, entre outras; embora haja tais vantagens, observa-se também que há desafios no atendimento de psicoterapia mediadas pelas TIC's que é o estabelecimento do vínculo terapêutico entre o paciente e o terapeuta, é um fator desafiador no primeiro momento na modalidade do atendimento online, embora seja desafiador, com as habilidades e o manejo do profissional de psicologia o vínculo se estabelece no atendimento online.

No atendimento online há uma interação da fala e a observância se dá de maneira distinta pelo terapeuta, ou seja, o terapeuta irá observar a forma como o paciente digita, nesse

caso há ausência da análise das expressões corporais que comunicam e esboçam emoções. Tendo em vista isso, o atendimento online não propicia o contato, o corpo e suas manifestações se tornam ausentes (BALDANZA, 2006 apud OLIVEIRA, 2020). Ademais, a partir da temática apresentada surgiu o seguinte questionamento: Como a pandemia Covid-19 influenciou na trajetória da prestação de serviços psicológicos mediadas por TIC's no contexto da clínica?

O presente trabalho tem como justificativa o intuito de aprofundar uma pesquisa em relação às mudanças na dinâmica da psicologia clínica em relação ao atendimento online frente a crise sanitária acarretada pela pandemia, serão realizadas reflexões a partir dos tópicos: Psicologia e Pandemia Atendimento Online Mediado pelas TIC's, o Percorso Histórico do Atendimento Online no Brasil bem como realizar análise e discussão e Considerações finais.

2 METODOLOGIA

A presente pesquisa caracteriza-se como um estudo documental onde será descrito as normativas publicadas pelo CFP (Conselho Federal de Psicologia) acerca dos serviços psicológicos mediados pelas TIC's diante da pandemia Covid-19, bem como pesquisar artigos nos bancos de dados do Google Acadêmico, Scielo e no site do Conselho Federal de Psicologia sobre a temática.

De acordo com Marconi e Lakatos (2003), esses documentos são considerados arquivos de domínio público de ordem primários e contemporâneos. Será realizado um levantamento das normativas publicadas pelo CFP (Conselho Federal de Psicologia, assim como pronunciamentos de jornais, lives e sites. A partir do material selecionado será realizada a análise do discurso, metodologia qualitativa que tem o intuito de compreender os conteúdos dentro do processo de comunicação (ROCHA E DEUSDARÁ, 2005).

Será utilizado também a metodologia construcionista para analisar os dados, onde se caracteriza a partir de um movimento onde assume uma postura crítica acerca do mundo e não em relação a uma teoria, ou seja, não se busca descobrir verdades ou princípios pré-estabelecidos e inquestionáveis, ao invés disso assume um posicionamento não representacionista, tendo em vista, que considera a linguagem um forma de ação no mundo e o discurso enquanto uma prática discursiva. É também antiessencionista onde se considera que as pessoas se constituem nas práticas sociais e não são denotadoras de uma natureza determinada. Ademais é antirrealista permitindo uma atitude relativista, tal qual, considera a realidade como um emaranhado de versões construídos na coletividade (MACEDO, 2018).

3 PSICOLOGIA E PANDEMIA; ATENDIMENTO ONLINE MEDIADO POR TIC's

O surto mundial acometido pelo novo Coronavírus (SARD-CoV2) acarretou uma crise de saúde pública que desde então ameaça a população como um todo. Para conter a propagação do vírus, tendo em vista a questão da ausência da imunização, a vacina, no Brasil foram propostas estratégias como o isolamento e o distanciamento social como também o uso da proteção individual (JUNIOR, 2021).

As mudanças acarretadas devido o surto pandêmico afetou diretamente a rotina dos indivíduos desencadeando incertezas e dúvidas acerca do futuro, ocasionou também dificuldade das pessoas a lidar com o cotidiano, afetando o emocional e a competência social (JUNIOR, 2021).

O sofrimento psíquico em decorrência da pandemia se tornou mais agudo, ou seja, com a restrição do isolamento a locomoção como sair de casa, realizar atividades laborais, passear ocasionou angústia e sentimento de incapacidade e inadequação, com isso o sofrimento desencadeado pela restrição necessária se torna sintoma, tendo em vista também o sofrimento do luto, com a perda de parentes, amigos, vizinhos, se torna mais difícil a elaboração do luto trazendo assim mais incerteza e medo (JUNIOR, 2021).

Com a pandemia houve uma aumento significativo das demandas em relação ao sofrimento psíquico havendo, assim, uma procura significativa dos serviços prestados pela psicologia. O atendimento psicológico mediado pelas TIC's oferece suporte e qualidade na assistência em relação ao luto, angústia e todos os sentimentos de medo que acarreta em sintoma, dificultando o cotidiano do indivíduo (JUNIOR, 2021).

Desse modo, o profissional de psicologia pode oferecer suporte psicológico, contribuindo assim para a prevenção dos conflitos causados pela pandemia. Para se tornar possível a prestação do serviço desses profissionais o Conselho Federal de Psicologia por meio da resolução N°4 de 26 de Março de 2020 regulamentou o atendimento psicológico de maneira remota fazendo ressalvas a todos os princípios, à ética e à legislação profissional (JUNIOR, 2021).

Diante do exposto, vale ressaltar as mudanças que os profissionais da psicologia clínica se depararam diante da pandemia, considerando o aumento das demandas decorridas do surto pandêmico e a procura significativa por ajuda especializada, essa mudança repentina acarretada pela pandemia propõe a atuação em modalidade remota, agora o atendimento psicológico se dá de forma online, tornando-se bastante desafiador, tendo em vista que foram poucas as intervenções online realizada por psicólogos no Brasil. Cabe ressaltar que o

atendimento online durante vários anos foi velado no Brasil, o Conselho Federal de Psicologia autorizou de forma limitada apenas no ano de 2021. O atendimento psicológico mediado pelas TIC's não era validado para modalidade remota, era apenas experimental (VIANA, 2020).

Considerando que a maneira tradicional do atendimento psicológico sempre foi presencial, em um consultório, o isolamento social propiciou uma nova modalidade dando espaço agora ao atendimento online. Embora seja importante o serviço de psicoterapia de maneira virtual em virtude da pandemia, é preciso pontuar a questão do estabelecimento do vínculo terapêutico entre paciente e terapeuta pelo meio virtual, pois é um fator fundamental na psicoterapia e que por meio virtual esse vínculo no primeiro momento se torna desafiador (VIANA, 2020).

Em relação a observação, a leitura dos aspectos visuais, gestuais, os trejeitos que contribuem para fechamento de um diagnóstico não ocorre por meio de uma tela de computador tornando-se pouco eficaz, ou seja, com o atendimento online a psicoterapia perde a essência tradicional que é a presença e o estabelecimento de vínculo (VIANA, 2020).

3.1 PERCURSO HISTÓRICO DO ATENDIMENTO ON-LINE NO BRASIL

Na década de 1990 desencadeou o interesse considerável em relação a utilização das TIC's dentro do contexto da psicologia clínica. Embora tenha havido tal interesse foi no ano de 1995 que foram oferecidos no Brasil os primeiros atendimentos pelos endereços eletrônicos, vale fazer uma ressalva, que os atendimentos iniciais não eram ainda respaldados pela APA (American Psychological Association) passando a ser regulamentado em 1997 (ATENDIMENTO, 2011).

O movimento causou tensão, tendo em vista a falta de ética de alguns profissionais de psicologia onde o CFP (Conselho Federal de Psicologia) acusou os primeiros psicólogos brasileiros que agiram de má-fé. Diante disso, foi possível observar que a atividade se configurava ainda ilegal no país com também não havia comprovação científica em relação à eficácia do serviço de psicoterapia e orientação on-line (UNIVERSIDADE DO CARIRI, 2019, 2020 apud, CAMARGO, 1999).

Sobre os primeiros atendimentos psicológicos, embora fossem ainda clandestinos, havia características que pautaram a Resolução CPP N° 003/2000. A TIC 's iniciava a repercutir nas atividades clínicas psicológicas, onde acarretou a necessidade de, no território nacional, adotar a realidade social e tecnológica, ou seja, os serviços psicológicos mediados pelas TIC 's. À vista disso, o CFP percebeu-se a necessidade de reavaliação dos serviços prestados pelos psicólogos clínicos (BRASIL, 2000).

No ano de 2005 o CFP revoga a Resolução CFP N° 003/2000 onde regulamenta o atendimento psicológico psicoterapêutico e outros serviços psicológicos por computador, posto isso a Resolução CFP N° 12/2005 em seu Art. 1° aponta que “o atendimento psicoterapêutico mediado pelo computador, por ser uma prática ainda não reconhecida pela psicologia, pode ser utilizado em caráter experimental, desde que sejam garantidas as seguintes condições”:

- I - Faça parte de projeto de pesquisa conforme critérios dispostos na Resolução 196/96, do Conselho Nacional de Saúde do Ministério da Saúde ou legislação que venha a substituí-la, e resoluções específicas do Conselho Federal de Psicologia para pesquisas com seres humanos em Psicologia;
- II - Respeite o Código de Ética Profissional do Psicólogo;
- III - O psicólogo que esteja desenvolvendo pesquisa em atendimento psicoterapêutico mediado pelo computador tenha protocolo de pesquisa aprovado por Comitê de Ética em pesquisa reconhecido pelo Conselho Nacional de Saúde, conforme resolução CNS 196
- IV - O psicólogo pesquisador não receba, a qualquer título, honorários da população pesquisada; sendo também vedada qualquer forma de remuneração do usuário pesquisado;/96 ou legislação que venha a substituí-la;
- V - O usuário atendido na pesquisa dê seu consentimento e declare expressamente, em formulário em que conste o texto integral desta Resolução, ter conhecimento do caráter experimental do atendimento psicoterapêutico mediado pelo computador, e dos riscos relativos à privacidade das comunicações inerentes ao meio utilizado;
- VI - Esteja garantido que o usuário possa a qualquer momento desistir de participar da pesquisa, retirando a autorização, impedindo que seus dados até então recolhidos sejam utilizados na pesquisa;
- VII - Quando da publicação de resultados de pesquisa, seja mantido o sigilo sobre a identidade do usuário e evitados indícios que possam identificá-lo;
- VIII - O psicólogo pesquisador se compromete a seguir as recomendações técnicas e aquelas relativas à segurança e criptografia reconhecidas internacionalmente;
- IX - O psicólogo pesquisador deverá informar imediatamente a todos os usuários envolvidos na pesquisa, toda e qualquer violação de segurança que comprometa a confidencialidade dos dados (BRASIL, 2005).

Ademais a Resolução ainda faz menção a regulamentação de outros serviços psicológicos que não sejam psicoterapêuticos, onde são eles, a “orientação psicológica e afetivo-sexual, orientação profissional, orientação de aprendizagem e psicologia escolar, orientação ergonômica, consultorias à empresas, reabilitação cognitiva...” Segundo a Resolução 002/03 em seu Art. 6° estabelece que a utilização de softwares informativos e educativos com resposta automatizada, e outros, desde que pontuais e informativos e que não firam o disposto no Código de Ética Profissional do Psicólogo e nesta Resolução, sendo garantidas as seguintes condições:

- I - Quando esses serviços forem prestados utilizando-se recursos de comunicação on line de acesso público, de tipo Internet ou similar, os psicólogos responsáveis deverão ser identificados através de credencial de autenticação eletrônica por meio de número de cadastro com hiperlink, hiperligação ou outra forma de remissão automática, na forma de selo ou equivalente, desenvolvido e conferido pelo Conselho Federal de Psicologia. Os selos, números ou outros tipos de certificados eletrônicos conferidos trarão a identificação do ano de sua concessão e prazo de validade, a critério do Conselho Federal de Psicologia. As hiperligações ou

remissões automáticas dos certificados eletrônicos concedidos deverão necessariamente remeter à página do site do Conselho Federal de Psicologia que conterà o texto integral desta Resolução e também os números de cadastro ou sites que estejam em situação regular, e outras informações pertinentes a critério do Conselho Federal de Psicologia.

II - Para efeito do disposto acima o psicólogo responsável técnico pelo serviço, que esteja regularmente inscrito em Conselho Regional de Psicologia e em pleno gozo de seus direitos, dirigirá requerimento ao Conselho Regional de Psicologia via site www.cfp.org.br/selo, prestando as informações padronizadas solicitadas em formulário a respeito da natureza dos serviços prestados, qualificação dos responsáveis e endereço eletrônico, e receberá certificação eletrônica do tipo adequado que deverá ser incluída visivelmente em suas comunicações por meio eletrônico durante a prestação dos serviços validados. O procedimento de cadastro e concessão de certificado eletrônico será sempre gratuito.

III - A Comissão Nacional de Credenciamento de Sites avaliará os dados enviados para a aquisição de certificação, e encaminhará parecer a ser julgado na Plenária do Conselho Regional de Psicologia em que o psicólogo requerente está inscrito.

IV - Da decisão do Conselho Regional de Psicologia caberá recurso voluntário ao Conselho Federal de Psicologia.

V - O Conselho Regional de Psicologia utilizará os dados enviados pelo requerente para verificar e fiscalizar os serviços oferecidos pelos psicólogos por comunicação mediada pelo computador à distância. Na detecção de qualquer irregularidade nos serviços prestados, o Conselho Regional de Psicologia efetuará os procedimentos costumeiros de orientação e controle ético.

VI - O cadastramento eletrônico deverá ser atualizado anualmente junto ao Conselho Regional de Psicologia via site www.cfp.org.br/selo. Essa reatualização deverá ser sempre gratuita, e o novo certificado conferido trará a data de sua concessão e prazo de validade. Os serviços em situação irregular não receberão a revalidação do cadastramento.

VII - O psicólogo responsável pelo site deverá informar ao Conselho Regional de Psicologia, via site www.cfp.org.br/selo alterações no serviço psicológico prestado (BRASIL, 2005).

Ainda discorrendo sobre a trajetória do atendimento online psicológico mediado pelas TIC's no Brasil nota-se o crescimento e a transformação ao longo do tempo, percebendo esse crescimento o CFP promove em 2011 o I Seminário Serviços Psicológicos on-line, o evento foi realizado por meio virtual a transmissão se deu pelo site oficial do CFP.

O I seminário abordou não só o tema acima citado como também os aspectos interdisciplinares presentes nos serviços psicológicos on-line assim como consta na Resolução N° 12/2005, com a proposta de apresentar ‘a relação sujeitos e máquinas, sem o contato humano, em um modelo de sociedade de controle atomizado e pulverizado interfere na visão de mundo, nas crenças e valores e até no próprio conceito de realidade.’ (BRASIL, 2011).

Diante de todo esse cenário, em 2012 o CFP (Conselho Federal de Psicologia), no uso de suas atribuições por meio da Resolução CFP 011/2012 regulamenta os serviços psicológicos realizados por meios tecnológicos de comunicação à distância o atendimento psicoterapêutico em caráter experimental revogando, assim, a Resolução CFP N° 12/2005. Feito isso a resolução aponta em seu Art. 1° que são reconhecidos os seguintes serviços psicológicos realizados por meios tecnológicos de comunicação à distância desde que

pontuais, informativos, focados no tema proposto e que não firam o disposto no Código de Ética Profissional da(o) psicóloga(o) e esta Resolução:

I - As Orientações Psicológicas de diferentes tipos, entendendo-se por orientação o atendimento realizado em até 20 encontros ou contatos virtuais, síncronos ou assíncronos;

II - Os processos prévios de Seleção de Pessoal;

III - A Aplicação de Testes devidamente regulamentados por resolução pertinente;

IV - A Supervisão do trabalho de psicólogos, realizada de forma eventual ou complementar ao processo de sua formação profissional presencial;

V - O Atendimento Eventual de clientes em trânsito e/ou de clientes que momentaneamente se encontrem impossibilitados de comparecer ao atendimento presencial.

Parágrafo único. Em quaisquer modalidades destes serviços a(o) psicóloga(o) está obrigada(o) a especificar quais são os recursos tecnológicos utilizados para garantir o sigilo das informações e esclarecer o cliente sobre isso (BRASIL, 2012).

Já em 2018, o Conselho Federal de Psicologia, a partir das atribuições legais previstas na Lei N° 5.766/71, regulamenta a partir da Resolução 11/2018 a prestação de serviços psicológicos realizados por meios de tecnologias da informação e da comunicação onde revoga a Resolução CFP N° 11/2012. Diante desse fato, no seu Art. 1° consta que “regularizar a prestação de serviços psicológicos realizados por meio de tecnologia da informação e da comunicação” (BRASIL, 2018).

Desse modo, os profissionais de psicologia podem realizar a prestação de serviço desde que pautados nos princípios, conhecimentos, técnicas e na ética profissional. Ainda na Resolução 11/2018 em seu Art. 2°, § 1° e § 2° aponta que são autorizadas a prestação dos seguintes serviços psicológicos realizados por meios tecnológicos da informação e comunicação, desde que não firam as disposições do Código de Ética Profissional da psicóloga e do psicólogo a esta Resolução:

I - As consultas e/ou atendimentos psicológicos de diferentes tipos de maneira síncrona ou assíncrona;

II - Os processos de Seleção de Pessoal;

III - Utilização de instrumentos psicológicos devidamente regulamentados por resolução pertinente, sendo que os testes psicológicos devem ter parecer favorável do Sistema de Avaliação de Instrumentos Psicológicos (SATEPSI), com padronização e normatização específica para tal finalidade.

IV - A supervisão técnica dos serviços prestados por psicólogas e psicólogos nos mais diversos contextos de atuação.

§ 1° Entende-se por consulta e/ou atendimentos psicológicos o conjunto sistemático de procedimentos, por meio da utilização de métodos e técnicas psicológicas do qual se presta um serviço nas diferentes áreas de atuação da Psicologia com vistas à avaliação, orientação e/ou intervenção em processos individuais e grupais.

§ 2° Em quaisquer modalidades desses serviços, a psicóloga e o psicólogo estarão obrigada(os) a especificarem quais são os recursos tecnológicos utilizados para garantir o sigilo das informações e esclarecer o cliente sobre isso (BRASIL, 2018).

No ano de 2020 o mundo é acometido com a pandemia do Covid-19, decorrente do novo Coronavírus que foi descoberto na China e fazendo consideração aos aspectos históricos dos serviços psicológicos mediados pelas TIC's. O CFP seguindo as orientações da OMS – Organização Mundial da Saúde e frente à crise sanitária elabora uma nova Resolução, a CFP N° 04/2020 com intuito de orientar os profissionais de psicologia acerca do atendimento online durante o período da pandemia no âmbito da clínica, ofertar suporte psicológico para a população de maneira online mediado pelas TIC's. Essa normativa suspende de forma excepcional e temporária alguns dispositivos da Resolução CFP N° 11/2018 na qual regulamenta prestação de serviços psicológicos online (BRASIL, 2020).

Partindo disso, em seu Art. 1° consta que “esta Resolução regulamenta os serviços psicológicos prestados por meios de tecnologia da informação e da comunicação durante o período de pandemia do COVID-19.” Como consta também no Art. 2° “é dever fundamental do psicólogo conhecer e cumprir o Código de Ética Profissional estabelecido pela Resolução CFP n° 10, de 21 de julho de 2005, na prestação de serviços psicológicos por meio de tecnologias da comunicação e informação.” Para tanto, para que os profissionais de psicologia pudessem colocar em prática os serviços psicológicos mediados pelas TIC's era necessário realizar o cadastro na plataforma E-Psi, se dando temporariamente nos meses de março e abril, sendo obrigatória a confirmação para dar-se início aos trabalhos de forma remota assim como consta em seu Art. 3° e nos § 1° § 2° onde diz que:

Art. 3° A prestação de serviços psicológicos referentes a esta Resolução está condicionada à realização de cadastro prévio na plataforma e-Psi junto ao respectivo Conselho Regional de Psicologia - CRP.
 §1° O psicólogo deverá manter o próprio cadastro atualizado.
 §2° O psicólogo poderá prestar serviços psicológicos por meios de Tecnologia da Informação e da Comunicação até emissão de parecer do respectivo CRP.
 I - Da decisão de indeferimento do cadastro pelo CRP cabe recurso ao CFP, no prazo de 30 dias;
 II - O recurso para o CFP terá efeito suspensivo, de modo que o psicólogo poderá prestar o serviço até decisão final do CFP;
 III - A ausência de recurso implicará no impedimento e interrupção imediata da prestação do serviço;
 IV - Na hipótese de ausência de recurso ou de decisão final do CFP confirmando o indeferimento do cadastro pelo CRP, o psicólogo fica impedido de prestar serviços psicológicos por meio de tecnologias da comunicação e informação até a aprovação de novo requerimento de cadastro pelo CRP.
 V - Incurrirá em falta ética o psicólogo que prestar serviços psicológicos por meio Tecnologia da Informação e da Comunicação após indeferimento do CFP (BRASIL, 2020).

Por fim, vale fazer uma ressalva às normativas do CFP - Conselho Federal de Psicologia, que diante da crise sanitária acarretada pelo novo coronavírus aprimorou a Resolução CFP 12/2005 considerando os avanços tecnológicos que houveram como também

o aumento do acesso da população ao serviço. Tendo em vista esse fator notou-se frente à pandemia do Covid-19 o aumento significativo das demandas desencadeadas e agravadas em relação ao sofrimento psíquico, oriundos do isolamento social. Nesse caso, o CFP realizou a atualização da Resolução. Cabe enfatizar também que o CFP além de orientar os profissionais acerca do atendimento mediado pelas TICs, reforça através do Código de Ética Profissional a postura que os psicólogos precisam assumir diante do manejo do serviço prestado assim como consta em seus princípios fundamentais (BRASIL, 2005).

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

No site do Conselho Federal de Psicologia, a pesquisa se realizou especificadamente na aba intitulada coronavírus e informações do CFP, essa aba é composta por nove itens, dentre esses há o primeiro item do início onde traz informações e orientações para todos os profissionais de psicologia do Brasil, assim como traz notícias, podcasts, vídeos, a parte específica para o cadastramento online, a legislação, a atuação dos Conselhos regionais onde direciona para as informações dentro de cada conselho regional, as orientações relacionadas dentro das políticas públicas como as políticas devem atuar dentro do contexto da Covid-19 e uma aba específica dentro do contexto da violência contra a mulher, tendo em vista que houve um aumento significativo segundo dados no período da pandemia, porém para título do trabalho será focado especificadamente na seleção de material que vem aqui relacionado à psicoterapia mediado pelas TIC's.

Na aba notícias do dia 14 de março de 2020 até o dia 27 de novembro de 2020 há 88 (oitenta e oito) notícias sendo 2 (duas) notícias direcionadas diretamente com a temática psicoterapia na modalidade online.

- Na data 16 de março de 2020, consta a notícia intitulada Coronavírus: comunicado sobre atendimento online onde o sistema de conselhos de psicologia comunica que os (as) profissionais que optarem pela prestação de serviços psicológicos por meio da informação e comunicação, com o atendimento online devem realizar o cadastro pelo site “ Cadastro e-Psi” temporariamente para os meses de março e abril não sendo necessário confirmação da plataforma. A medida se deu para tentar atenuar os impactos do vírus na sociedade, assim como facilitar o atendimento e o trabalho dos psicólogos tão necessário para a saúde mental da população especialmente em

um momento de pandemia no qual há implicações emocionais de uma possível quarentena e de aspectos psicológicos do isolamento.

- Na data de 30 de março de 2020 consta a notícia intitulada, Nova resolução do CFP orienta categoria sobre atendimento online durante pandemia da Covid-19 onde consta a edição do Diário Oficial da União a publicação mais recente do Conselho Federal de Psicologia (CFP) para regulamentar a prestação de serviços psicológicos por meio da tecnologia da informação e da comunicação em tempos de pandemia, a Resolução CFP N° 04/2020 pretende orientar psicólogos e psicólogas de todo Brasil acerca da atuação online diante do cenário de pandemia do novo coronavírus. Frente a crise sanitária provocada pela Covid-19, a nova normativa suspende de forma excepcional e temporária alguns dispositivos da Resolução CFP N° 11/2018 que regulamenta a prestação de serviços psicológicos online para flexibilizar a forma de atendimento e evitar a descontinuidade da assistência à população nos próximos meses.

Na aba podcast do mês de março de 2020 ao mês de março de 2021 há 18 (dezoito) podcast, no entanto dentre esses não consta nenhum relacionado a psicoterapia online. Já na aba vídeos consta no total 48 (quarenta e oito) vídeos sendo apenas 4 (quatro) diretamente relacionados ao atendimento online como consta na tabela abaixo:

Quadro 01

Data da Publicação	Título	Resumo Abordado na Publicação
03/04/2020	Atendimento Online no DF TV	Aborda a regulamentação do atendimento online sendo necessário realização do cadastro no Conselho Federal de psicologia, no e-Psi, enfatiza que nos meses de março e abril em razão da pandemia os cadastros foram liberados

14/04/2020	Orientação do CFP: Atendimento Online	Aborda a manutenção da categoria a partir da Resolução 04/2020 flexibilizando temporariamente o atendimento online, orienta sobre o cadastro no e-Psi e sobre as medidas necessárias
27/05/2020	Reportagem da Band TV sobre Atendimento Online	Aborda o atendimento online, orienta os usuários em relação a nova modalidade e enfatiza como a prática pode contribuir para a saúde mental, ressalta o cadastro no e-Psi
19/07/2020	Entrevista CFP para a TV Justiça sobre Atendimento Online na Pandemia	Aborda o atendimento online, discorre sobre o e-Psi e as medidas do Conselho Federal de Psicologia

Fonte: informações retiradas do site do Conselho Federal de Psicologia (CFP)

Na aba cadastro para atendimento online consta apenas um comunicado, Coronavírus: Comunicado sobre atendimento online, informando que temporariamente para os meses de março e abril profissionais poderão fazer atendimento online sem necessidade de aguardar a confirmação do cadastro no e-Psi. Já na aba legislação do dia 17 de março de 2020 até 27 de novembro de 2021 há 23 (vinte e três) legislações sendo que apenas 1 (uma) esta diretamente relacionada à psicoterapia online sendo esta a Resolução CFP 04/2020 que dispõe sobre a regulamentação de serviços psicológicos prestados por meio de tecnologia da informação e da comunicação durante a pandemia do Covid-19.

Na aba atuação do seu regional consta todos os Conselhos Regionais totalizando em 24 (vinte e quatro), porém nenhuma tem relação diretamente relacionada com o atendimento online, assim como na aba orientações em políticas públicas tem o total de 5 (cinco) porém sem relação com a temática, na aba enfrentamento à violência contra a mulher consta 10 (dez) informativos e também não têm nenhuma relação com o atendimento online.

A partir de buscas no banco de dados do Google Acadêmico usando a recombinação do descritor “psicoterapia online” utilizou-se o ano no intervalo de 2020 a 2021 pelo fato da

pandemia ter iniciado neste ano, não havendo artigos que discutisse essa temática antes, pois a pandemia não existia, foi classificado por data pelo interesse de um recorte específico do período da pandemia, utilizou páginas em português pelo interesse mais específico dentro do contexto brasileiro e o idioma em português pelo fato do interesse de discutir o contexto brasileiro. Ao pesquisar ‘psicoterapia online’ apareceram 444 (quatrocentos e quarenta e quatro) artigos, quando aplicado os filtros; desde 2020; classificar por data; páginas em português e idioma em português restaram um total de 7 (sete) artigos.

A pesquisa que se segue apresenta na Aba intitulada coronavírus e informações do CFP os itens expostos acima; a elaboração de materiais informativos que orienta os profissionais de psicologia acerca de possibilidades do exercício profissional como o atendimento mediado pelas TIC’s, bem como enfatiza recomendações das medidas de prevenção, assegurar a categoria e as práticas de atuação na modalidade do atendimento online regulamentando a Resolução 04/2020, dando entrevistas a Tv’s e jornais com o intuito de esclarecer à população, todos esses dados interferem diretamente e positivamente no fazer da psicologia e nas novas vivências do novo cenário.

Foi a partir da necessidade de mudança do atendimento presencial para o atendimento mediado pela tecnologia de informação e comunicação que houve uma mudança no fazer da psicologia. Embora a medida tomada tenha se dado em decorrência da crise sanitária acarretada pela pandemia para tentar diminuir os impactos causados pelo vírus existem a possibilidade de atuação que traz benefícios e desafios, benefícios no que tange o fácil acesso como também o custo benefício, desafios para os profissionais da psicologia tais como desenvolver novas habilidades e manejos relacionados à atuação do atendimento online, todos esses fatores contribuem para o trabalho do profissional de psicologia.

Ao realizar leituras dos artigos, foram selecionados um total de 2 (dois) artigos para o seguinte estudo, serão apresentados com Data de Publicação, Autor, Título do Artigo e Resumo dos Principais Temas Abordados no Artigo como consta no quadro abaixo:

Quadro 02

Data de Publicação	Autor	Título do Capítulo Utilizado	Resumo dos Principais Temas Abordados no Artigo
--------------------	-------	------------------------------	-------------------------------------------------

Janeiro de 2021	JUNIOR. Renato Cezar Silvenio et al	A psicoterapia online no Brasil: Dimensões e reflexos acerca de novas interações em psicologia	Dispõe sobre a psicoterapia online no Brasil e a aceleração do dessa modalidade no contexto pandêmico da Covid-19
Abril de 2021	GUERIN Karna Silva do Amaral	Piscoterapia online no Brasil: Revisão de literatura	Dispõe sobre a psicoterapia online, no vínculo e a relação terapêutica na adaptação de técnicas específicas de cada abordagem na modalidade de psicoterapia online

Fonte: Informações retiradas do Google Acadêmico/Scielo

De acordo com o quadro acima, todos os artigos são do ano de 2021 e estão diretamente relacionados ao objeto da pesquisa atendimento online. Os principais temas que surgiram dos artigos selecionados eram relação terapêutica e ambiente adequado, em relação ao vínculo, os artigos apresentaram que o estabelecimento da relação terapêutica em chamadas online ocorre de maneira muito parecida com o que acontece face a face, fazendo uma ressalva nos benefícios e desafios. Terapeutas e pacientes estabelecem confiança mútua e conexão profunda. Para Martins et al. (2018) “a relação terapêutica é considerada elemento necessário e essencial para que o processo clínico se desenvolva”. Ainda segundo a autor acerca da relação terapêutica no atendimento psicoterápico online afirma que essa relação é fator preditivo em resultados positivos em psicoterapia seja qual for a abordagem teórica (MARTINS et al., 2018). Desse modo, o vínculo terapêutico online se estabelece como vínculo virtual, ou seja, o vínculo irá se estabelecer tanto no atendimento presencial como no atendimento online.

No tocante ao ambiente adequado, notou-se que os artigos trouxeram a importância que o setting terapêutico tem, ou seja, é o plano de fundo do processo terapêutico onde perpassa o ambiente físico, o setting se estabelece a partir contrato onde é composto por regras, paisagens, atmosfera relacional, tendo em vista que está para além do espaço físico, agora está nos celulares e computadores, os artigos enfatizam também que os psicólogos devem desenvolver habilidades em gerir suas plataformas de atendimento online garantindo assim o cumprimento dos princípios éticos. Segundo Tristão et al. (2018) apud Lancetti

(2008) “o setting terapêutico pode ser entendido como um cenário ou situação construída na interação entre paciente e terapeuta” (TRISTÃO et al., 2018 apud LANCETTI, 2008).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O atendimento online já existia no Brasil, inicialmente a título de pesquisa como regulamenta a Resolução 003/2000 e desde então percebeu-se um crescimento significativo, os primeiros atendimentos eram em caráter experimental assim como consta na Resolução 012/2005. Com o passar dos anos foi percebendo-se o aumento da procura da população pelo serviço ofertado por meio tecnológico com computadores, com esse aumento considerável o CFP (Conselho Federal de Psicologia) elaborou seminários para instruir e orientar acerca da temática.

Com a chegada da pandemia do coronavírus no Brasil seguindo as recomendações da OMS – Organização Mundial da Saúde e do Ministério da Saúde o Conselho Federal de Psicologia frente à crise sanitária acometida no país, no primeiro momento, dentro do sistema do conselho apresentou para os profissionais de psicologia orientações e informações relacionadas a atuação profissional e o enfrentamento da crise, elaborou materiais assim como textos explicativos, vídeos, podcasts no viés da temática com o intuito de auxiliar a categoria, reforça também as medidas de prevenção recomendadas pela OMS – Organização Mundial da Saúde.

Seguindo as recomendações do Ministério da Saúde e da Organização Mundial da Saúde com a possibilidade de haver quarentena e o distanciamento social com intuito de evitar a propagação do vírus da pandemia do Covid-19, o novo coronavírus, o Sistema Conselhos de Psicologia comunica que os profissionais de psicologia que optarem pela atuação da prestação de serviços psicológicos realizados por meio de tecnologia da informação e da comunicação na modalidade atendimento online se torna obrigatório realizar o cadastro pelo site “Cadastro e-Psi”, não sendo necessário aguardar a confirmação da plataforma para dar início ao trabalho remoto. O Conselho Federal de Psicologia tomou essa medida para amenizar os impactos que o vírus virá a vir causar na sociedade, facilitando também o atendimento e o trabalho dos profissionais de psicologia de todo Brasil.

Por fim, o Conselho Federal de Psicologia encontrou formas de enfrentamento frente à crise sanitária, regulamentando a Resolução de 04/2020 onde autoriza os profissionais de psicologia atuar e prestar os serviços psicológicos mediados pelas TIC's para dar suporte à população em meio a tantos sofrimento psíquico gerado pelo distanciamento social.

REFERÊNCIAS

ATENDIMENTO PSICOLÓGICO NA INTERNET COMEÇOU EM 1997. **Folha de São Paulo**, São Paulo, 03 jun. 2011. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/equilibrioesaude/2011/06/924873-atendimento-psicologico-na-internet-comecou-em-1997.shtml>. Acesso em: 15 nov. 2021.

BRASIL. CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Código de Ética do Psicólogo**. Brasília, DF, 2005b. Disponível em: <https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/codigo-de-etica-psicologia.pdf>. Acesso em: 20 de nov. 2021.

BRASIL. CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Resolução nº 003/2000 - Regulamenta o atendimento psicoterapêutico e outros serviços psicológicos mediados por computador e revoga a Resolução CFP nº 003/2000**. 2000. Disponível em: https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2000/12/resolucao2000_6.pdf. Acesso em: 20 de nov. 2021.

BRASIL. CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Resolução nº 011/2012 - Regulamenta o atendimento psicoterapêutico e outros serviços psicológicos mediados por computador e revoga a Resolução CFP nº 012/2005**. 2012. Disponível em: https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/Resoluxo_CFP_nx_011-12.pdf. Acesso em: 23 nov. 2021.

BRASIL. CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Resolução nº 11, de 11 de maio de 2018 - Regulamenta o atendimento psicoterapêutico e outros serviços psicológicos mediados por computador e revoga a Resolução CFP nº 011/2012**. 2018. Disponível em: <https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2018/05/RESOLU%C3%87%C3%83O-N%C2%BA-11-DE-11-DE-MAIO-DE-2018.pdf>. Acesso em: 23 nov. 2021.

BRASIL. CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Resolução nº 012/2005 - Regulamenta o atendimento psicoterapêutico e outros serviços psicológicos mediados por computador e revoga a Resolução CFP nº 003/2000**. 2005c. Disponível em: http://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2005/08/resolucao2005_12.pdf. Acesso em: 22 nov. 2021.

BRASIL. CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Resolução nº 4, de 26 de março de 2020 - Regulamenta o atendimento psicoterapêutico e outros serviços psicológicos mediados por computador e revoga a Resolução nº 11, de 11 de maio de 2018**. 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-9?origin=instituicao&q=004/2020>. Acesso em: 22 nov. 2021.

MACÊDO, M. A. **Integração serviço-ensino-comunidade: educação popular em saúde e coprodução de competências na graduação**. Dissertação (Mestrado Profissional em Ensino na Saúde) – Universidade Federal de Alagoas. Faculdade de Medicina. Programa de Pós-Graduação em Ensino na Saúde. Maceió, 2018.

MENDONÇA V. D. Atendimento psicológico online no contexto da pandemia de covid-19. **Cadernos ESP - Revista Científica da Escola de Saúde Pública do Ceará**, v. 14, n. 1, p. 74 - 79, 22 jul. 2020.

MARCONI. M. de A. *et al.* Técnicas de Pesquisa. In: MARCONI. M. de A., LAKATOS, E. M. (Org). **Fundamentos da Metodologia Científica**. São Paulo: Editora Atlas S.A., 5 ed., p.175-137, 2003.

MARTINS, J. S. *et al.* . Empatia e relação terapêutica na psicoterapia cognitiva: uma revisão sistemática. **Rev. bras.ter. cogn.**, Rio de Janeiro , v. 14, n. 1, p. 50-56, jun. 2018 . Disponível em http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1808-56872018000100007&lng=pt&nrm=iso. Acesso em 27 nov. 2021. <http://dx.doi.org/10.5935/1808-5687.20180007>.

OLIVEIRA, L.S. Psicologia e pandemia: atendimentos online como possibilidade de cuidado. **Revista da sociedade de psicologia** do Rio Grande do Sul. Diaphora/Porto Alegre v.9 (2) Jun/Dez de 2020.

PINTO J. A. *et al.* Caracterização e demanda de um serviço de atendimento psicológico online no contexto da pandemia de covid-19. **Psicologia e Saúde em debate**, [S. l.], v. 7, n. 1, p. 94–106, 2021. DOI: 10.22289/2446-922X.V7N1A7. Disponível em:<http://psicodebate.dpgpsifpm.com.br/index.php/periodico/article/view/730>. Acesso em: 25 jun. 2021.

ROCHA, D. *et al.* **Análise de Conteúdo e Análise do Discurso**: aproximações e afastamentos na (re)construção de uma trajetória. **ALEA**: v.7, n.2, 2005. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-106X2005000200010. Acesso em: 20 de set. 2021.

TRISTÃO *et al.* **Acompanhamento terapêutico: concepções sobre a prática e setting terapêutico** **Pesquisas e Práticas Psicossociais** 12 (3), São João del Rei, setembro-dezembro de 2017. e1393.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI. **Coronavírus (Covid-19)**: Cartilha Educativa. Juazeiro do Norte: UFCA, 2020. Disponível em:<https://documentos.ufca.edu.br/wp-folder/wp-content/uploads/2020/03/Cartilha.pdf>. Acesso: 10 de nov. 2021.