

## **Desafios da Telepsicologia no contexto do atendimento psicoterapêutico online durante a pandemia de covid-19**

**Challenges of Telepsychology in the context of online psychotherapeutic care during the covid-19 pandemic**

**Desafíos de la telepsicología en el contexto de la atención psicoterapéutica en línea durante la pandemia del covid-19**

Recebido: 30/03/2021 | Revisado: 08/04/2021 | Aceito: 10/04/2021 | Publicado: 21/04/2021

**Tânia Regina dos Santos Barreiros Cosenza**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0873-5792>

Universidade Federal Fluminense, Brasil

E-mail: [taniabarreiros@gmail.com](mailto:taniabarreiros@gmail.com)

**Eliane Ramos Pereira**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6381-3979>

Universidade Federal Fluminense, Brasil

E-mail: [elianeramos.uff@gmail.com](mailto:elianeramos.uff@gmail.com)

**Rose Mary Costa Rosa Andrade Silva**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4310-8711>

Universidade Federal Fluminense, Brasil

E-mail: [roserosauff@gmail.com](mailto:roserosauff@gmail.com)

**Angélica Yolanda Bueno Bejarano Vale de Medeiros**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9061-4476>

Universidade Federal Fluminense, Brasil

E-mail: [angelicaflow@gmail.com](mailto:angelicaflow@gmail.com)

### **Resumo**

A pandemia da Covid-19 propiciou um aumento no índice de adoecimento psicofísico. Em decorrência das medidas sanitárias, o atendimento psicológico necessitou ser realizado de maneira virtual, através da chamada Telepsicologia. Sua utilização pode ser motivo de insegurança para muitos profissionais que não se sentem preparados para empregá-la. Este estudo teórico foi delineado a partir de leitura de produções nacionais e internacionais consultadas na Biblioteca Virtual da Saúde (BVS) nas bases MEDLINE, BDNF e LILACS, assim como buscas aleatórias de decretos, leis e novas normas foram pesquisadas no Google Scholar, com vista a contribuir agregando informações que colaborem na discussão acerca da prática do ensino e formação do psicólogo no Brasil. Podemos concluir que a problemática do sofrimento psíquico decorrente das medidas de isolamento tomadas para conter a pandemia de covid-19 levou autoridades a permitir a utilização da Telepsicologia no Brasil. Os atendimentos estão sendo realizados remotamente, porém, muitas dúvidas ainda são observadas por parte de terapeutas e clientes quanto ao uso da tecnologia. Salienta-se que as questões aqui discutidas visam fornecer dados para uma melhor reflexão quanto a formação do terapeuta e mostram-se fundamentais para o futuro desenvolvimento da psicologia, sobretudo, no Brasil.

**Palavras-chave:** Covid-19; Telepsicologia; Terapia online; Área de atuação profissional.

### **Abstract**

The Covid-19 pandemic led to an increase in the rate of psychophysical illness. As a result of the sanitary measures, the psychological assistance needed to be carried out virtually, through the so-called Telepsychology. Its use can be a reason for insecurity for many professionals who do not feel prepared to use it. This theoretical study was designed from the reading of national and international productions and aims to contribute by adding information that collaborates in the discussion about the practice of teaching and training psychologists in Brazil. We can conclude that the problem of psychological suffering resulting from the isolation measures taken to contain the Covid-19 pandemic led authorities to allow the use of Telepsychology in Brazil. The consultations are being carried out remotely, however, many doubts are still observed by therapists and clients regarding the use of technology. It should be noted that the issues discussed here aim to provide data for a better reflection on the training of the therapist and are fundamental for the future development of psychology, especially in Brazil.

**Keywords:** Covid-19; Telepsychology; Online therapy; Professional practice location.

## Resumen

La pandemia de covid-19 provocó un aumento de la tasa de enfermedades psicofísicas. Como consecuencia de las medidas sanitarias, la asistencia psicológica debía realizarse de forma virtual, a través de la llamada Telepsicología. Su uso puede ser un motivo de inseguridad para muchos profesionales que no se sienten preparados para utilizarlo. Este estudio teórico fue diseñado a partir de la lectura de producciones nacionales e internacionales y pretende contribuir añadiendo información que aporte a la discusión sobre la práctica de la enseñanza y la formación de psicólogos en Brasil. Podemos concluir que el problema del sufrimiento psicológico resultante de las medidas de aislamiento adoptadas para contener la pandemia de covid-19 llevó a las autoridades a permitir el uso de la Telepsicología en Brasil. Las consultas se realizan a distancia, pero los terapeutas y los clientes siguen teniendo muchas dudas sobre el uso de la tecnología. Se subraya que los temas aquí discutidos pretenden aportar datos para una mejor reflexión sobre la formación de los terapeutas y son fundamentales para el desarrollo futuro de la psicología, especialmente en Brasil.

**Palabras clave:** Covid-19; Telepsicología; Ubicación de la práctica profesional.

## 1. Introdução

No panorama da atual pandemia de covid-19, ocorreu um elevado índice de adoecimento psicofísico que não necessariamente foi ocasionado pelo vírus, mas pelo medo, ansiedade patológica, depressão, síndrome do pânico e insônia entre outras enfermidades que se instalaram na população (Pancani et al., 2020). Em decorrência do isolamento social imposto, alguns psicólogos deparam-se com a realidade de, repentinamente, atender seus clientes através de tecnologias da informação e comunicação, a chamada Telepsicologia.

Por definição, Telepsicologia é qualquer prestação de serviço de saúde mental e comportamental, não se limitando a terapia, através de meio tecnológico à distância (Feijt et al., 2018).

A vida social alterou-se de maneira abrupta, gerando uma grande crise com consequências psicológicas a curto, médio e longo prazo. Faro et al. (2010) considerou dividir tal crise em três estágios definidos, de forma a compreender didaticamente cada uma. São elas: pré-crise, intracrise e pós-crise. Em cada uma os autores estimam as repercussões mais observadas na saúde mental dos indivíduos.

### Fase I - Pré-crise

Esta primeira etapa consiste em dar informações de saúde pública à população, esclarecendo as formas de contágio e transmissão do vírus, progressão da doença e seus sintomas. Realizam-se orientações e conscientização da população objetivando diminuir as angústias e ansiedades e se empreende o distanciamento social.

Estudos realizados na Itália (Pancani et al., 2020) nesta primeira fase, apontam que indivíduos submetidos a períodos duradouros de exclusão social - definidos como a experiência de serem mantidos separados dos outros física ou emocionalmente, entram em um estágio de resignação psicológica, caracterizado por sentimentos de depressão, alienação, indignidade e desamparo. Portanto, observamos que inúmeros desfechos em saúde mental já são observados ainda nesta primeira fase.

### Fase II - Intracrise

Para Faro et al (2020) este é o momento em que os hospitais recebem os doentes e alguns, sobrecarregados, ficam sem leitos e faltam equipamentos médicos disponíveis para atenderem a população. Com uma aceleração da pandemia, pode ocorrer um colapso na assistência médica devido ao número de óbitos, doentes internados necessitando de respiradores (Remuzzi & Remuzzi, 2020), medicamentos que faltam, filas por vagas nas Unidades de Tratamento Intensivo (UTI).

Agrava-se também o fato da impossibilidade de velar os mortos. Tal situação provoca grande comoção social, repercutindo severamente na saúde mental da população (FIOCRUZ, 2020). Como por exemplo um estudo preliminar realizado no primeiro semestre de 2020, que contou com a participação de 3.836 de pessoas de 24 estados das cinco regiões do

Brasil, demonstrou que as pessoas que pertencem ao grupo de trabalhadores essenciais, a preocupação, o medo e a angústia sentida estava relacionada ao possível contágio de covid-19, por sua vez quem estava em isolamento social, o impacto psicológico estava relacionado ao medo de ser contagiado ao sair de casa. Este estudo também apresenta que as maiores dificuldades da população estudada estavam na adaptação a nova realidade, quem teve maior dificuldade apresentava maiores desafios na saúde mental. (Bezerra, et al., 2020) Além desses fatos, advém o desemprego, que gera ainda mais angústia, ansiedade, mau humor, estresse, medo e frustração. Aumentam-se os casos de depressão, transtorno do pânico, insônia e mesmo pensamentos suicidas (Bezerra et al., 2020).

Por se reconhecer a gravidade do conjunto de tensões biológicas e mentais envolvidas nesta situação, em todo o mundo diversas instituições médicas, universitárias, humanitárias, públicas ou privadas abriram plataformas online para aconselhamento psicológico. No Brasil o Conselho Federal de Psicologia (CFP) publicou a Resolução nº 04/2020 (CFP, 2020) onde flexibiliza e traça os parâmetros sobre o atendimento psicológico on-line e demais serviços realizados por meios tecnológicos de comunicação a distância para o atendimento aos necessitados.

### **Fase III - Pós-crise**

Para Faro et al. (2020), nesta fase o surto já está sob controle e as medidas de distanciamento social são mais flexibilizadas. Entretanto, ainda persistem os sentimentos negativos e as consequências psicológicas das fases anteriores. Para os autores, uma série de efeitos da pandemia certamente demandarão um longo prazo para serem revertidas devido às sequelas para todas as esferas da sociedade.

Como observado, a carência por atendimento psicológico torna-se muito aumentada em todas as etapas da crise.

Seguindo-se esta trajetória de entendimento, objetiva-se sinalizar óbices constatados por psicólogos que passaram a ter uma demanda grandemente aumentada e necessitaram fazer uso das ferramentas tecnológicas em seus atendimentos de maneira rápida, sem uma transição mais compassada e sem maiores treinamentos. Desta maneira, tenciona-se contribuir para um debate que agregue informações para um melhor diagnóstico acerca da prática do ensino e a formação do psicólogo no Brasil frente à nova realidade.

## **2. Metodologia**

Trata-se de um ensaio teórico reflexivo e descritivo acerca das questões do atendimento remoto em psicologia. “A pesquisa descritiva exige do investigador uma série de informações sobre o que deseja pesquisar. Esse tipo de estudo pretende descrever os fatos e fenômenos de determinada realidade” (Triviños, 1987, como citado em Gerhardt & Silveira, 2009, p. 35). Este estudo baseou-se em uma pesquisa bibliográfica nos últimos 10 anos sobre o tema da Telepsicologia utilizando-se como referencial teórico autores nacionais e internacionais que apontam as dificuldades e as vantagens de um atendimento mediado por tecnologias da informação e comunicação e suas implicações. A busca da literatura foi realizada na Biblioteca Virtual da Saúde (BVS) por meio dos descritores e os operadores booleanos: Covid-19 AND Telepsychology AND Professional Practice Location, no idioma inglês para ampliar a busca entre os anos 2010 e 2020. As bases consultadas foram MEDLINE, BDENF e LILACS, assim como buscas aleatórias de decretos, leis e novas normas foram realizadas no Google Scholar.

## **3. Discussão**

O psicólogo, enquanto um promotor de saúde mental, tem como função oferecer suporte psicológico e apoio àqueles que necessitam e, tradicionalmente, os atendimentos são realizados presencialmente. Porém, de maneira inesperada, surge o desafio de atuar em um modo diferente do habitual. O atendimento presencial no consultório dá lugar a um formato online, a chamada Telepsicologia. Se tomarmos a questão do Brasil, isso ocorre sem que os psicólogos, de uma maneira geral, possuam

formação inicial para exercê-la (Silva et al., 2020).

Doravante na relação terapêutica online, não se utilizará da empatia presencial, manutenção do contato visual mais acurado, observação do gestual completo, dos comportamentos não verbais e da expressividade do corpo. Tudo se dificulta pela limitação da tela do computador, ou pelo atendimento via chat ou, até mesmo, telefone. Com isso levantam-se questões acerca de como sentir o cliente plenamente, como atuar, como manter o sigilo da consulta, como lidar com a falta de preparo técnico e familiaridade com as ferramentas da informática. Somado a isso, há a necessidade dos clientes terem acesso particular a banda larga para realizarem as consultas.

O atendimento remoto não é recente. Sua origem parece ter sido por volta do ano de 1879, quando a revista científica “The Lancet” discutia o uso do telefone para reduzir idas desnecessárias para consultas nas clínicas médicas. Indo para a década de 1920, temos que as transmissões de rádio começam a ser usadas para fornecer conselhos médicos a tripulação de navios. Já em 1964, o Instituto Psiquiátrico de Nebraska, nos Estados Unidos, começou a usar links de televisão para estabelecer comunicação bidirecional com o Hospital Estadual de Norfolk, a 112 milhas de distância, para fins de educação e consulta médica (Sammons et al., 2020)

Muito se evoluiu desde então, e em 1967, o Massachusetts General Hospital estabeleceu uma estação médica interna no aeroporto de Boston, que fornecia assistência médica aos viajantes através de links combinados de áudio e vídeo.

Os Estados Unidos sempre estiveram à frente neste quesito e o Alasca tem sido um modelo para o desenvolvimento e uso da denominada “telessaúde” por décadas devido à necessidade de fornecer atendimento a áreas remotas e de difícil acesso, da mesma maneira que o Havaí e as ilhas afastadas do Pacífico.

Com o advento da Internet de alta velocidade e o aumento do acesso a laptops e telefones celulares, a saúde via online se expande muito na década de 1990. Já no ano 2000, a revista *Professional Psychology* publicou um artigo relatando que apenas 2% dos psicólogos já haviam feito uso da psicologia via internet para algum tipo de intervenção. Outra pesquisa, também americana, de 2019, com 1791 psicólogos apontou que a maioria nunca havia utilizado esse meio como atendimento (Sammons et al., 2020).

### **3.1 O início da Telepsicologia no Brasil**

Por definição, Telepsicologia é qualquer prestação de serviço de saúde mental e comportamental, incluindo, mas não se limitando a terapia, consulta e psicoeducação prestada pelo profissional a um cliente em um atendimento através de meio tecnológico à distância (Feijt et al., 2018). Pode-se utilizar de dispositivos móveis, e-mail, sites, videochamadas, mensagens de texto ou blogues. Tal modalidade de atendimento poderá ser síncrona ou assíncrona e incluir ações preventivas e supervisão profissional (Lustgarten et al., 2020).

A temática da prática psicológica por meio digital foi vetada durante muitos anos no Brasil, sendo autorizada de maneira limitada só no ano de 2012. Seguindo brevemente a história, temos que em 1995, o CFP vedava prestar serviços ou mesmo vincular o título de psicólogo a serviços de atendimento por via telefônica. No ano de 2005, era permitido apenas a orientação psicológica através de meios eletrônicos, mas não a psicoterapia (CFP 12/2005).

O mundo passou por várias transformações de maneira rápida, o que levou a necessidade de reflexões e atualizações no cenário tecnológico. Assim sendo, uma nova resolução foi criada em 2012 pelo CFP. Nela é regulamentado os serviços psicológicos por meios tecnológicos de comunicação a distância, porém, era necessário que o profissional estivesse vinculado a um site. A psicoterapia ainda não estava validada para a modalidade online. O atendimento psicoterapêutico deveria ser em caráter exclusivamente experimental e limitado a 20 sessões. Para sua realização seria necessária apresentação de certificado de aprovação em Comitê de Ética em Pesquisa, conforme os critérios do Conselho Nacional de Saúde do Ministério da Saúde. Entretanto, reconhecia-se o atendimento eventual a clientes em trânsito ou que se encontrassem temporariamente impedidos de

comparecerem às sessões presenciais (CFP 11/2012).

Em 2018 é lançada nova Resolução que amplia a oferta de serviços mediados por tecnologia da informação e comunicação e prevê a necessidade de realização de um cadastro do profissional junto ao seu Conselho Regional de Psicologia (CRP). O psicólogo não necessita estar vinculado a um site, porém, cabe a ele fundamentar, nos seus registros de prestação de serviço, se a tecnologia por ele utilizada é tecnicamente adequada, metodologicamente pertinente e eticamente respaldada. O número de sessões não é mais limitado e é derrubada a restrição quanto ao atendimento psicoterapêutico unicamente em caráter experimental. A resolução torna obrigatório um cadastro individual prévio junto ao seu CRP. Este deverá aguardar a autorização do órgão para exercer suas atividades online. Caso não possua o cadastramento e autorização, atender a um cliente será considerado falta disciplinar (CFP 11/2018). Nesta mesma resolução o atendimento a pessoas ou grupos em situação de urgência e emergência e dos grupos em situação de emergências e desastres ainda são considerados inadequados de serem feitos pelos meios tecnológicos à distância. A prestação desses tipos de serviço assim como o atendimento a pessoas e grupos em situação de violação de direitos pessoais ou em situação de violência só podem ser executados de forma presencial.

Passados dois anos, da publicação da Resolução CFP 11/2018 em 26 de março de 2020, em função da pandemia e das recomendações dadas pela Organização Mundial de Saúde (OMS), do Ministério da Saúde, das Secretarias de Saúde e autoridades civis, foi lançada a Resolução CFP de nº 04/2020. Com ela a categoria profissional poderia prestar serviços psicológicos por meios de tecnologia da informação e da comunicação, iniciando o atendimento online. Uma mudança bastante significativa na assistência e na relação terapeuta-cliente nasce. Contrariamente ao que era exigido, devido ao contexto da pandemia, o psicólogo não precisa esperar a emissão do parecer do CRP para iniciar o atendimento (§ 2º do Art. 3 da Resolução CFP 04/2020).

Alguns artigos da resolução antiga foram suspensos, uma vez que o atendimento online é, no momento, a ferramenta possível diante das medidas de isolamento social adotadas. Desta maneira, o atendimento em casos de urgência e emergência, situações de desastres, violação de direitos e violência podem agora ser feitos de forma remota. Neste contexto a oferta de primeiros socorros psicológicos mostra-se primordial, uma vez que a prática é canalizada exatamente para as situações de crise, no intuito de promover acolhimento, diminuir a apreensão e angústia, além de ativar uma rede de apoio social que ajude a suprir as necessidades básicas do indivíduo (Schmidt et al., 2020).

### **3.2 As novas formas de atendimento: desafios e oportunidades**

Em termos de local de atendimento pelo psicólogo, Meira (2005) nos mostra que o realizado em consultório particular é o mais frequente, porém diante do novo contexto da pandemia, onde a demanda por atendimento cresce e ocorre o distanciamento e isolamento social, a forma das consultas é reestruturada passando a ser online. Entretanto, parecem existir barreiras que dificultam o desenvolvimento desta forma de atender no nosso país. Silva et al. (2020) nos aponta que existem quatro obstáculos principais: a deficiência digital no Brasil, a pouca aceitação dos profissionais, as limitações de produção científica a respeito e a precariedade do tema na formação dos psicólogos, sendo este um fator preponderante, uma vez que a formação do psicólogo brasileiro é demasiadamente tradicional, sem que seja dada a devida atenção ao atendimento remoto.

Na visão de Fleury (2020), poucos psicoterapeutas estão preparados tecnicamente para exercer essa forma de atendimento, já que são escassos os cursos de formação continuada e poucas são as instituições de graduação que oferecem disciplinas ligadas ao tema.

Se tomarmos como base países em que a Telepsicologia já está mais disseminada como nos Estados Unidos, podemos constatar que muitos psicólogos ainda têm dúvida sobre a sua utilização na prática. Pesquisas constatam que, apesar de alguns reconhecerem a sua utilidade, aproximadamente 75% dos psicólogos revelaram não estarem dispostos a encaminhar seus clientes para esse tipo de atendimento (Pierce et al., 2020). Como razões sinalizaram o fato de não terem tido oportunidades de

treinamento adequado e por pensarem que são de baixa eficácia. Desconhecimento quanto a legislação e normas dos planos de saúde também foi apontada juntamente com a percepção de que, sintomatologias complexas ou graves, problemas comportamentais e certos transtornos poderiam ser mais difíceis de tratar por meio da telepsicologia. Outrossim, os terapeutas exigiriam treinamento especializado para que se sentissem confiantes em adaptar as consultas à maneira remota.

Muitos psicólogos brasileiros também acreditam que essa forma de atendimento prejudicaria o vínculo terapêutico e seria pouco eficaz (Silva et al., 2020). Sammons et al. (2020) realizou uma pesquisa em que abordava as dificuldades dos terapeutas com o atendimento remoto. Um dos aspectos levantados referia-se ao fato de, diferentemente do atendimento presencial, estando frente a um monitor, faltariam os dados visuais, percepção completa do gestual, olhares e trejeitos que fornecem pistas para auxiliar em um diagnóstico ou decisões de tratamento. Os autores ressaltam que a transição da prática presencial para online foi muito súbita. O uso da telepsicologia passou de 29% para mais de 80% de usuários em apenas 1 a 2 semanas depois de declarada pandemia. Existem diferenças práticas e de gerenciamento de risco fundamentais. Até mesmo os instrumentos de avaliação padronizados normalmente para uma avaliação psicológica não foram adaptados para administração remota (Sammons et al, 2020).

Com isso, é previsível a ocorrência da insegurança, por parte do profissional e até mesmo do cliente, uma vez que se trata de novidade para ambos. Não podemos deixar de citar que a implementação desses avanços envolve riscos em virtude da possível violação da privacidade e da confidencialidade da consulta, o que implicará na necessidade de criptografia nas comunicações e cuidados com hakeamento de telefones celulares e computadores. Lembramos que até mesmo as sessões poderão ser ouvidas por terceiros, acidentalmente ou de forma maliciosa, uma vez que as videoconferências ou as ligações passam a ser feitas no ambiente de trabalho com os colegas, ou em casa com os familiares nas proximidades (Lustgarten et al, 2020; Stoll et al., 2020).

Em alguns países existem leis federais de segurança (Pierce et al., 2020; Dijksman et al., 2017) e é fundamental a utilização de formulário de consentimento assinado pelo cliente, informando a nova via de atendimento, assim como um plano de segurança para garantir a privacidade do atendimento. O Departamento de Saúde e os Centros de Serviços Medicare e Medicaid nos Estados Unidos dispensaram temporariamente tais protocolos, entretanto, os psicólogos não estão imunes as ações civis resultantes de informações vazadas durante as consultas (Sammons et al., 2020).

Outra questão relativa ao atendimento virtual perpassa pela tecnologia disponível. Em países como o Brasil, o acesso à tecnologia ainda é uma questão social. Nem todos possuem um telefone celular ou um computador com boa conectividade de vídeo e capacidade de banda larga em local seguro e privado para ter os atendimentos (Stoll et al., 2020). Embora alguns possam dispor de todo o artefato tecnológico, o cliente poderá não saber utilizar a tecnologia disponível por limitações próprias. Uma explicação detalhada e a maneira de solucionar problemas deve ser ensinada, sempre que necessário, e para tanto, é vital que os terapeutas saibam fazê-lo. Um fator que merece atenção é o atendimento a crianças ou a idosos. As crianças pequenas, muito provavelmente precisarão do auxílio e da presença de seus pais para interagir com o terapeuta durante as consultas. Mesmo problema poderemos constatar com os idosos que, em muitos casos, não estão familiarizados em manipular os programas e dispositivos tecnológicos atualmente disponíveis. Ressaltando que a presença de terceiros fragiliza o sigilo da consulta.

A entidade que representa os psicólogos norte-americanos, a American Psychological Association (APA) estabelece algumas normas para que os profissionais exerçam atendimento não presencial (APA, 2013). Entre elas estão a aquisição de competências para uso da tecnologia, proteção das informações, confidencialidade das consultas, garantia de utilização de mecanismos de segurança na proteção de dados e informações dos clientes, entre outras (Fleury, 2020). No Brasil, ainda não temos tamanha estrutura plenamente sedimentada, haja visto ser tudo muito recente.

Embora muitas dificuldades tenham sido apresentadas, deve-se ressaltar a positividade dos atendimentos online. Sem

dúvida, trata-se de uma solução para a demanda crescente face ao isolamento imposto. Alguns autores acreditam que a Telepsicologia apresente mais benefícios do que as barreiras e por estar bem estabelecida em outros países, pode-se constatar sua eficácia. No atendimento remoto elimina-se o risco de infecção durante as sessões e oferece-se conforto ao cliente por este permanecer no conforto de sua casa (Pierce et al., 2020; Stoll et al., 2020). Alia-se ao fato ser de menor custo (Fleury, 2020), atingir pessoas em locais de difícil acesso (Cipolletta, Mocellin, 2028; Fleury, 2020), promover a diminuição da inibição e autocensura, levando ao maior conforto, além de serem muito úteis na psicoeducação (Lustgarten et al., 2020). Outro benefício observado é o auxílio no combate a situações que possam provocar ansiedade ou estresse como viajar ou enfrentar engarrafamentos para comparecer à sessão presencial. Alguns estudos também evidenciaram que tratamentos online e presenciais foram considerados de igual eficácia (Lustgarten et al., 2020; Stoll et al., 2020). Estes indicam que uma aliança terapêutica bem estabelecida oferece a ambos, terapeuta e cliente, confidencialidade, obrigando-os a trabalhar suas dificuldades dentro de um contexto terapêutico, mesmo sem a presença física (Cipolletta & Mocellin, 2018).

Cada vez mais esse tipo de atendimento estará presente na sociedade mesmo após a pandemia e poderá fazer com que a psicologia alcance mais pessoas (Pierce et al., 2020). Com certeza, esta tem sido uma importante ferramenta de trabalho e de alívio para muitas pessoas que puderam contar com o apoio do atendimento a distância. Silva e colaboradores verificam a eficácia e viabilidade da Telepsicoeducação realizada por seu grupo de pesquisa através da divulgação, em redes sociais, de material educativo. O grupo também trabalha com uma metodologia de psicoterapia breve para atendimento de famílias durante a pandemia. Baseando-se numa capacitação feita na própria Universidade, o estudo demonstra a importância de uma preparação com treinamentos prévios para os terapeutas que irão atuar.

Podemos inferir que após o período da pandemia de covid-19, o uso da Telepsicologia será mais sedimentado. Tal fato levará a necessidade de criação de protocolos de intervenção psicológica não presenciais bem como planos de tratamento para diferentes demandas. Com isso espera-se, além de levar a psicoeducação, suprir as necessidades emocionais dos vários grupos de clientes com consultas bem sedimentadas que atendam a várias patologias (Pierce et al., 2020).

Uma regulamentação e capacitação profissional é de vital importância para sedimentação do atendimento online, seja ele na psicoeducação, terapia individual, de família ou de outros grupos nas várias linhas de atendimento psicológico existentes.

Certamente, neste momento, algumas questões deverão ser analisadas: Estariam os psicólogos preparados tecnologicamente e dispondendo de ferramentas que garantam a privacidade de seu cliente durante o atendimento? Tanto terapeutas quanto clientes sabem usar adequadamente a tecnologia disponível? Onde se pode buscar ajuda ou qualificação? Não seria adequado ter uma formação embasada que apresentasse as novas possibilidades existentes e auxiliasse na sua utilização?

#### **4. Considerações Finais**

Sabemos que a Telepsicologia é utilizada fora do Brasil há décadas, o que mostra ter uma base mais sólida nesses países, com regulamentações mais estruturadas. Entretanto, muitos profissionais ainda esbarram na falta de preparo e nas dúvidas para sua utilização em alguns casos clínicos.

Na atual circunstância, a pandemia de covid-19 trouxe uma brusca modificação na práxis dos psicólogos no Brasil. Esses viram-se repentinamente utilizando-se de uma ferramenta sem, aparentemente, um maior preparo para fazê-lo. Tal fato não inviabiliza a utilização, porém, pode acarretar insegurança na práxis.

A compilação de achados na área evidencia fatores contra e a favor ao seu emprego. Certamente várias questões carecem de observação mais acurada e precisam ser discutidas no meio acadêmico. Estudos mais apurados devem ser realizados para compreender as peculiaridades da terapia online, revisar os processos de formação dos profissionais e atentar

para uma maior observância das implicações para a saúde mental.

Cabe aos terapeutas uma atualização ou mesmo aquisição de conhecimentos acerca do atendimento online, mas aonde obtê-los? Deve-se atentar para as normas de segurança, sigilo e implicações legais na sua realização.

Percebe-se, neste momento, a necessidade de apoio dos cursos de formação e capacitação para que os profissionais atuem na Telepsicologia com qualidade e segurança, segundo o que preconiza o código de ética profissional.

Alguns desafios estão claramente colocados neste estudo para a formação do psicólogo. O atendimento remoto é um campo de aplicação novo, importante e praticamente ausente da formação acadêmica, segundo Feijó et al (2018), porém com um grande futuro após a pandemia.

Os Currículos acadêmicos formam profissionais com um determinado nível de conhecimento em temas psicológicos e com certas habilidades técnicas para uma intervenção. Entretanto, diante da realidade imposta, talvez agora, mais do que nunca, seja um importante momento para se pensar em uma reestruturação da formação, ou mesmo para a criação de cursos complementares que auxiliem numa sólida construção de conhecimentos. O saber não deve ser meramente repetido ou improvisado, mas necessita ser reestruturado de maneira sólida diante desta nova realidade que se apresenta.

## Agradecimentos

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) – Código de Financiamento 001.

## Referências

- American Psychological Association. (2013). Guidelines for the Practice of Telepsychology: Joint Task Force for the Development of Telepsychology Guidelines for Psychologists. *American Psychologist*, 68(9), 791-800. <https://www.apa.org/pubs/journals/features/amp-a0035001.pdf>
- Bezerra, C. B., et al (2020). Impacto psicossocial do isolamento durante pandemia de covid-19 na população brasileira: análise transversal preliminar. *Saúde e Sociedade*, 29(4), e200412. <https://doi.org/10.1590/s0104-12902020200412>
- Conselho Federal De Psicologia. (2005). CFP N° 12/2005. Regulamenta o atendimento psicoterapêutico e outros serviços psicológicos mediados por computador e revoga a Resolução CFP N° 003/2000. [https://cadastro.cfp.org.br/docs/resolucao2005\\_12.pdf](https://cadastro.cfp.org.br/docs/resolucao2005_12.pdf)
- Conselho Federal De Psicologia. (2012). CFP N° 11/2012. Regulamenta os serviços psicológicos realizados por meios tecnológicos de comunicação a distância, o atendimento psicoterapêutico em caráter experimental e revoga a Resolução CFP N.º 12/2005. [https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/Resoluxo\\_CFP\\_nx\\_011-12.pdf](https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/Resoluxo_CFP_nx_011-12.pdf)
- Conselho Federal De Psicologia. (2018). Resolução CFP nº 11/2018. Regulamenta a prestação de serviços psicológicos realizados por meios de tecnologias da informação e da comunicação e revoga a Resolução CFP N.º 11/2012. <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>
- Conselho Federal De Psicologia. (2020). Resolução CFP nº 4/2020. Dispõe sobre regulamentação de serviços psicológicos prestados por meio de Tecnologia da Informação e da Comunicação durante a pandemia do COVID-19. <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-n-4-de-26-de-marco-de-2020-250189333>
- Dijksman, I., Dinant, G. J., & Spigt, M. (2017). The perception and needs of psychologists toward blended care. *Telemedicine and e-Health*, 23(12), 983-995. Doi: 10.1089/tmj.2017.0031
- Faro, A., Bahiano, M. D. A., Nakano, T. D. C., Reis, C., Silva, B. F. P. D., & Vitti, L. S. (2020). COVID-19 e saúde mental: a emergência do cuidado. *Estudos de Psicologia*, 37. <https://dx.doi.org/10.1590/1982-0275202037e200074>
- Feijó, L. P., et al (2018). Experiência e Formação Profissional de Psicoterapeutas Psicanalíticos na Utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 38(2), 249-261. <https://doi.org/10.1590/1982-3703003032017>
- Flcury, H. J. (2020). Psicodrama e as especificidades da psicoterapia on-line. *Revista Brasileira de Psicodrama*, 28(1), 1-4.
- Gerhardt, T. E., & Silveira, D. T. (Orgs.). (2009). Métodos de pesquisa. Coordenado pela Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS e pelo Curso de Graduação Tecnológica – Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. Editora da UFRGS.
- Lustgarten, S. D., Garrison, Y. L., Sinnard, M. T., & Flynn, A. W. (2020). Digital privacy in mental healthcare: current issues and recommendations for technology use. *Current opinion in psychology*, 36, 25-31.
- Maciel, M. G., Melo, B. D., Pereira, D. R., et al. (2020). Saúde mental e atenção psicossocial na pandemia COVID-19: cuidados paliativos-orientações aos profissionais de saúde. Rio de Janeiro: Fiocruz/CEPEDES, Cartilha. <https://www.arca.fiocruz.br/handle/icict/42351>

- Meira, Cláudia H. M. G., & Nunes, M. L. T. (2005). Psicologia clínica, psicoterapia e o estudante de psicologia. *Paidéia* (Ribeirão Preto), Ribeirão Preto, 15(32), 339-343. <https://doi.org/10.1590/S0103-863X2005000300003>
- Pancani, L., Marinucci, M., Aureli, N., & Riva, P. (2020). Forced social isolation and mental health: A study on 1006 Italians under COVID-19 quarantine.
- Pierce, B. S., Perrin, P. B., Tyler, C. M., McKee, G. B., & Watson, J. D. (2020). The COVID-19 telepsychology revolution: A national study of pandemic-based changes in US mental health care delivery. *American Psychologist*.
- Remuzzi, A., & Remuzzi, G. (2020). COVID-19 and Italy: what next? *The Lancet*, 395(10231), 1225-1228. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30627-9](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30627-9)
- Sammons, M. T., VandenBos, G. R., & Martin, J. N. (2020). Psychological practice and the COVID-19 crisis: A rapid response survey. *Journal of health service psychology*, 46, 51-57.
- Schmidt, B. et al. (2020). Saúde mental e intervenções psicológicas diante da pandemia do novo coronavírus (COVID-19). *Estudos de Psicologia* (Campinas), 37. <https://doi.org/10.1590/1982-0275202037e200063>
- Silva, A. C. N., de Sales, E. M., Dutra, A. F., dos Reis Carnot, L., & Barbosa, A. J. G. (2020). Telepsicologia para famílias durante a pandemia de COVID-19: uma experiência com telepsicoterapia e telepsicoeducação. *HU Revista*, 46, 1-7.
- Stoll, J., Sadler, J. Z., & Trachsel, M. (2020). The ethical use of telepsychiatry in the Covid-19 pandemic. *Frontiers in Psychiatry*, 11, 665. Doi:10.3389/fpsyt.2020.00665