

## Atendimento psicológico online em contexto da pandemia de Covid-19 na Paraíba

Online psychological care on the context of Covid-19 in Paraíba

Atención psicológica en línea en contexto de la pandemia de Covid-19 en Paraíba

Recebido: 18/11/2023 | Revisado: 30/11/2023 | Aceitado: 07/12/2023 | Publicado: 10/12/2023

**Mônica Saemi Okabe**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9314-5185>

Universidade Estadual da Paraíba, Brasil

E-mail: [msokabe1@gmail.com](mailto:msokabe1@gmail.com)

**Maria de Fátima de Araújo Silveira**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4760-201X>

Universidade Estadual da Paraíba, Brasil

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

### Resumo

O atendimento psicológico online foi necessário para atender as demandas de saúde mental da população geral e dos profissionais de saúde durante a pandemia de Covid-19. O CFP orientou a suspensão do atendimento presencial e a atuação dos profissionais de psicologia ser na modalidade online com a utilização de TICs, logo após a doença ser classificada como uma pandemia. Assim, essa pesquisa tem como objetivo analisar a vivência autorreferida destes profissionais na sua atuação por via remota durante a pandemia da Covid-19. Uma pesquisa transversal, exploratória e descritiva de cunho quanti-qualitativo, a amostra é composta por psicólogos/as do estado da Paraíba que atenderam de forma online no período entre março e setembro de 2020. Para coleta de dados foram utilizadas questionário sociodemográfico e entrevista individual. As entrevistas foram submetidas ao software Iramuteq, onde se resultaram cinco categorias as quais foram interpretadas à luz da análise de conteúdo. Percebe-se que os profissionais de psicologia enfrentaram desafios para essa transição tanto em sua vida pessoal e profissional, porém foi um período de experiência e evolução para o atendimento psicológico online.

**Palavras-chave:** Atendimento online; Telepsicologia; Psicologia; Covid-19.

### Abstract

Online psychological care was necessary to attend the mental health demands of general population and health professionals during the Covid-19 pandemic. The CFP guided the suspension of face-to-face treatment, orienting the performance of psychology to be in the online modality with the use of ICTs, soon after the disease was classified as a pandemic. So, this research aims to analyze the self-reported experience of these professionals in their remote work during the Covid-19 pandemic. A cross-sectional, exploratory and descriptive research of quantitative-qualitative nature, the sample focus psychologists from the state of Paraíba who attended online in the period between March and September of 2020. For data collection, a sociodemographic questionnaire and individual interviews were used. The interviews were submitted to the *Iramuteq software*, which resulted in five categories interpreted in the light of content analysis. It was observed that psychological professionals faced challenges in this transition, both personal and professional in their lives. However, it was a period of experience and evolution towards online psychological care.

**Keywords:** Online care; Telepsychology; Psychology; Covid-19.

### Resumen

La atención psicológica en línea fue necesaria para atender las demandas de salud mental de la población general y de los profesionales sanitarios durante la pandemia de Covid-19. El CFP orientó hacia la anulación de la atención presencial y a que la actuación de los profesionales de psicología fuese en la modalidad en línea con el uso de TICs, después de haber catalogado la enfermedad como una pandemia. De este modo, esta investigación tiene como objetivo analizar la vivencia autorreportada de estos profesionales en su actuación por vía remota durante la pandemia del Covid-19. Presentamos una investigación transversal, exploratoria y descriptiva de naturaleza cuantitativa y cualitativa, con una muestra compuesta por psicólogos/as del estado de Paraíba que atendieron en línea en el periodo entre marzo y septiembre de 2020. Para la recogida de datos se utilizó un cuestionario sociodemográfico y una entrevista individual. Las entrevistas se sometieron al software Iramuteq, del que resultaron cinco categorías las cuales se interpretaron a la luz del análisis de contenido. Se percibe que los profesionales de psicología enfrentaron desafíos para esa transición tanto en su vida personal como profesional, sin embargo fue un periodo de experiencia y evolución para la atención psicológica en línea.

**Palabras clave:** Atención en línea; Telepsicología; Psicología; Covid-19.

## 1. Introdução

A pandemia da Covid-19 pode ser caracterizada como um dos maiores problemas em saúde pública internacional das últimas décadas. Isso se dá em função das alterações provocadas por ela em diversas dimensões do cotidiano das pessoas, além de prejudicar o sistema financeiro dos países, provocar o isolamento social de muitas pessoas e gerar transtornos psicológicos extensos nas mais diversas populações (Askitas et al., 2020; Faro et al., 2020).

A Covid-19 causada pelo coronavírus SARsCov2 foi notificada pela primeira vez na China em dezembro de 2019 após um surto de casos de pneumonia de causa desconhecida, com sintomas de febre, dor de cabeça, tosse e falta de ar, uma condição que pode afetar os pulmões, aparelho respiratório e outros sistemas (Huang et al., 2020; Ghinai, et al., 2020). Por causa de sua disseminação em nível global, a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou, em março de 2020, a evolução da doença e suas consequências como uma pandemia (Caetano et al., 2020; Schmidt et al., 2020).

Essa doença pode ser classificada como um desastre natural de causas biológicas. Os desastres, segundo a organização Pan-Americana de Saúde (OPAS), são uma ruptura grave no funcionamento de uma comunidade ou sociedade, causando perdas humanas, materiais, econômicas e ambientais que afetam e sobrecarregam os próprios recursos e a capacidade local de lidar com esses eventos, necessitando de ajuda externa (Batista et al., 2019; Cogo et al., 2015; Rodrigues et al., 2020).

Dessa forma, no contexto de pandemia da Covid-19, as demandas dos impactos biológicos e econômicos repercutem na saúde mental de curto e longo prazo, principalmente pelo temor do contágio, adoecimento e morte, situações de isolamento social da população em geral e dos profissionais de saúde. As pandemias também estão associadas a perdas em massa no que diz respeito às vidas humanas, rotinas, conexões sociais e estabilidade financeira (Crepaldi et al., 2020; Pereira, et al., 2020).

Para a diminuição de mortes e da propagação da doença, foi orientado o fechamento de serviços considerados não-essenciais e orientado que as pessoas fizessem isolamento/distanciamento social. Nesse sentido, é relevante chamar atenção às Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) que estabeleceram os diversos tipos de sistemas de comunicação e que deram suporte ao sistema financeiro. As TICs foram fundamentais durante o período mais letal da pandemia, pois elas permitiram que as pessoas se comunicassem durante os períodos de isolamento social, sendo uma importante aliada também no que diz respeito ao trabalho de alguns profissionais na área de saúde como, por exemplo, médicos e psicólogos dentre tantos outros (Lana et al., 2020; Vianna, 2020).

Para os profissionais de psicologia, a intervenção utilizando as TICs foi fundamental no atendimento da população geral e também com os profissionais da saúde que atuaram na linha de frente nos cuidados de enfermos infectados com a Covid-19, uma vez que a pandemia impactou a saúde mental devido às mudanças na rotina e nas relações familiares, aumentando os fatores estressores no trabalho (Ho et al., 2020; Perrin, et al., 2020;).

No que diz respeito à classe dos psicólogos no Brasil, o Conselho Federal de Psicologia (CFP) recomendou a suspensão de serviços presenciais e orientou que, na medida do possível, a atuação dos profissionais de psicologia seja via remota/online (CFP, 2020). Assim, esses profissionais mudaram o seu setting terapêutico e sua forma de atuar mediada pelas TICs. Com isso, essa pesquisa teve como objetivo analisar a vivência autorreferida destes profissionais na sua atuação por via remota durante a pandemia da Covid-19.

## 2. Metodologia

Esse estudo trata-se de uma pesquisa transversal, exploratória e descritiva de cunho quanti-qualitativo, o que permite uma observação direta dos fatos e realização da coleta de informações em curto espaço de tempo com a finalidade de proporcionar uma maior familiaridade com o problema, contendo a descrição das características da população ou do fenômeno,

seguindo as definições conceituais e orientações metodológicas propostas por alguns autores (Estrela, 2018; Gil, 2017; Merchán-Haman & Taulil, 2021).

A amostra é composta por 12 psicólogos/as do estado da Paraíba que atenderam de forma online no período entre março e setembro de 2020. As entrevistas foram realizadas entre agosto e outubro de 2021.

Adotou-se, como critério de elegibilidade: profissionais de psicologia clínica que atuaram durante os seis primeiros meses de pandemia, que atenderam de forma online e possuem mais de 1 ano de experiência em atendimento psicoterápico. Foram excluídos aqueles que não atuaram nesse período ou não utilizaram alguma tecnologia de informação e comunicação para mediar sua atuação.

A amostra foi constituída por meio de estratégia acidental e não-probabilística, a partir da acessibilidade e disponibilidade desses profissionais que fazem parte dos contatos da pesquisadora e dos convites aos conhecidos desses contatos – método bola de neve (Costa, 2018).

Para coleta de dados foram utilizados: (a) questionário sociodemográfico enviado por meio de um link, com questões fechadas e de múltiplas escolhas. A partir das respostas fornecidas, foi feita uma análise descritiva em relação da frequência de respostas; (b) entrevista individual, com roteiro prévio, visando analisar a vivência autorreferida deles na sua atuação por via remota durante a pandemia da Covid-19. Para realização da entrevista, foi utilizada a plataforma de reunião Google Meet que foi gravada mediante autorização dos participantes.

Foi realizado um pré-teste com dois participantes para avaliação e adequação dos instrumentos. Entretanto, após os ajustes dos instrumentos e a avaliação deles quanto a suprir os objetivos dessa pesquisa, os dados foram descartados e não fizeram parte da amostra da pesquisa.

Quanto à análise das entrevistas, a mesma se deu a partir das gravações que foram transcritas e submetidas ao *software Iramuteq*, um programa gratuito de análise textual, que separa o texto em enunciados, palavras e formas linguísticas reduzidas para produzir um dicionário próprio de formas ativas e suplementares de significados do texto (Sousa et al., 2020). A partir das categorias elencadas pelo software, foram realizadas a análise de conteúdo temática de Bardin (2016) para o tratamento dos resultados.

Os participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e o Termo de Autorização para gravação, tiveram ciência de todas as etapas dessa pesquisa, que foi aprovada pelo Comitê de Ética e Pesquisa (CEP) da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), segundo o parecer nº 4.848.761/2021.

### 3. Resultados e Discussão

Nesse estudo, teve como predominância o sexo feminino (83,33 %), a faixa etária teve amplitude de 25 a 35 anos (66,67%), e, em termos étnicos, a maior parte da amostra se autodeclarou branca (50%). Desses participantes, 41,67% residem em Campina Grande e a metade deles são casados(as). Em relação ao tempo de formados, 58,33% têm entre 2 a 5 anos de formação, 83,33% possuem pós-graduação, sendo a abordagem TCC aquela que é a mais predominante (33,33%). A maioria das pessoas que compõem a amostra está inscrita no e-psi (91,67%).

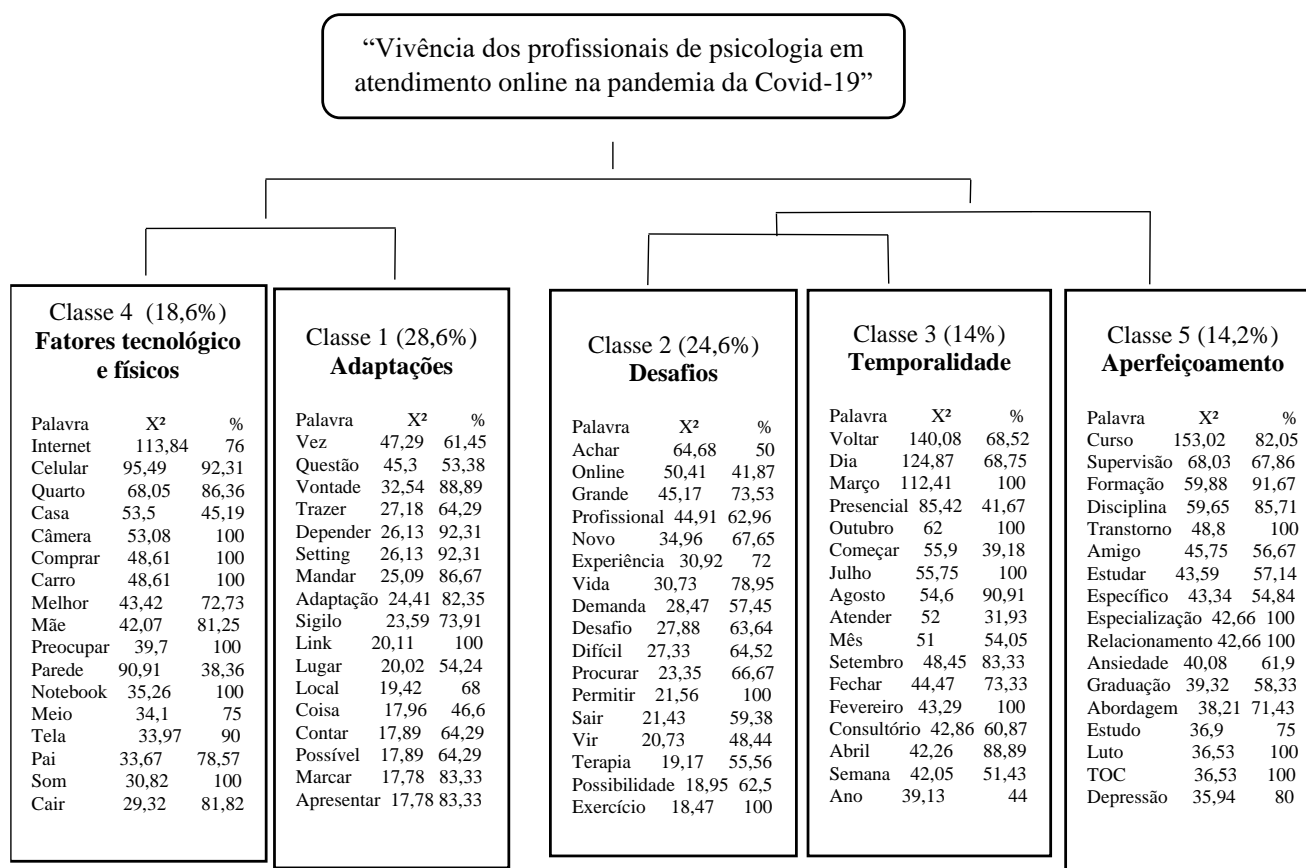
Durante os seis primeiros meses da pandemia, 41,67% das amostras não tiveram alterações em seus rendimentos mensais, 16,67% tiveram aumento e 41,67%, diminuição nos seus rendimentos. Quanto aos aparelhos tecnológicos mais utilizados para os atendimentos: tem-se o celular com 83,33% e notebook com 75%. E as ferramentas de mediação mais usadas foram o Google Meet 91,67% e Whatsapp 91,67%. Tanto os aparelhos quanto as ferramentas foram opções de múltiplas escolhas no questionário, podendo os participantes apontarem as opções que utilizaram em relação a esse período.

O corpus geral foi constituído por 12 textos (entrevistas), separado em 1356 segmentos de textos (ST) com

aproveitamento de 1129 STs (83,26%). Foram observadas 48.281 ocorrências de palavras, sendo 4.342 distintas. As entrevistas foram equiparadas e avaliadas por meio de Classificação Hierárquica Descendente (CHD) e da Nuvem de Palavras.

A CHD, também conhecido como Método de Reinert, realiza a análise de agrupamentos em que os segmentos do texto são repartidos sucessivamente em função da ocorrência de formas lexicais dos enunciados, permitindo uma classificação estável de segmentos de textos distribuídos em classes (Sousa, 2021). Como resultado, foram obtidas cinco classes/categorias: Classe 1 (28,6%) - Adaptações ao atendimento online; Classe 2 (24,6%) - Desafios no ambiente online; Classe 3 (14%) - Temporalidade; Classe 4 (18,6%) - Os meios tecnológicos e físicos em que se estruturaram os atendimentos, e, a Classe 5 (14,2%) - Aperfeiçoamento no período de pandemia, podendo ser visualizados na Figura 1.

**Figura 1** - Dendograma da Classificação Hierárquica Descendente (CHD) com a classificação do conteúdo.



Fonte: Dados da pesquisa.

### Adaptações ao atendimento online

Esta categoria é a mais expressiva do conteúdo das entrevistas. As dez palavras mais representativas foram: vez, questão, vontade, trazer, depender, setting, mandar, adaptação, sigilo, link. A categoria evidencia as mudanças e implicações que os/as psicólogos/as relataram quanto a ida para o atendimento online.

O setting terapêutico virtual não poderia ser uma mera adaptação do setting terapêutico presencial. Dessa forma, o terapeuta precisou criar estratégias para proporcionar um ambiente confortável e constituir um vínculo terapêutico, adaptando, com criatividade e ética, as suas intervenções mediadas pelas TICs (Bezerra et al., 2021; Faria, 2019). Assim está revelado na fala do participante 4:

*Eu tava com muito medo, foi tudo muito novo, mas a gente vai se adaptando. Depois, quando você vai conhecendo o paciente ali, você vai desenvolvendo essa questão dessa transferência. Depois foi ficando mais confortável e a gente conseguiu avançar bastante, então assim de início, era tudo muito assustador... Hoje a gente consegue por exemplo, a gente continua com ele, mas a gente consegue ter essa transferência a gente consegue se sentir mais à vontade, tanto para o paciente quanto terapeuta. (Participante 4)*

Para Zaslaysky (2021), o terapeuta precisou construir esse novo setting com base em alguns elementos importantes da técnica como: abstinência, neutralidade, resistências, transferências, contratransferências, elaboração, campo, entre outros. Além disso, ele precisa acrescentar maior flexibilidade e sensibilidade para abarcar a crise sanitária que afetava a realidade do paciente. Nessa transição para o virtual, o autor comenta que, no início do tratamento, podem ocorrer dificuldades da adesão e resistência por parte do paciente, bem como um período de estresse, sentimentos de estranheza, fadiga e cansaço tanto do terapeuta quanto do paciente. Nesse sentido, algumas experiências no comparativo do modo presencial para o modo online foram vivenciadas na relação terapeuta e paciente com um menor compromisso deste e maior desafio daquele, como relata o participante 1:

*Eu percebo que não é um compromisso tão grande também, o fato do paciente ir para o setting, aquela questão do lugar físico traz um comprometimento maior. Eu vejo que isso foi uma mudança muito grande, a questão também que durante o atendimento presencial eu acho que a gente consegue compreender melhor a questão corporal do paciente a questão muitas vezes por exemplo da comunicação, eu acho que isso foi uma perda muito grande, a gente não consegue se inteirar tanto, eu acho que esse laço inclusive que se cria entre o psicólogo e o paciente no online ele também sofre um pouquinho. (Participante 1)*

Segundo Severino (2021), nessa modalidade online, a linguagem corporal pode ficar limitada e, dependendo do enquadre da câmera, pode dificultar a percepção do terapeuta quanto aos gestos e informações sobre as vestimentas de seu paciente, como também limitar os seus sentidos (tato, audição e visão). Na especificidade do fazer clínico, não basta transpor as habilidades e competências exercidas da presença física para a presença virtual, tendo em vista que não se trata do mesmo fenômeno. Para tanto, foi estabelecida outra forma de trabalho incluindo novas experiências, vivências e configuração de vínculo (Silva & Ramos, 2020).

Diante disso, os meios tecnológicos, o espaço físico (tanto dos terapeutas quanto dos pacientes) e a rotina familiar implicados nesses lugares também influenciaram em como foram organizados os atendimentos. Assim, a próxima categoria a seguir, tem relação com essa explicitada.

### ***Os meios tecnológicos e físicos em que se estruturaram os atendimentos***

Essa categoria evidencia as implicações na mediação dos meios tecnológicos, das estruturas físicas e da rotina domiciliar e familiar do terapeuta/paciente no atendimento. As dez palavras mais significativas dessa categoria foram: internet, celular, quarto, casa, câmera, comprar, carro, melhor, mãe, preocupar.

Os profissionais de psicologia, durante a transição para o atendimento online, precisaram ajustar sua vida profissional dentro do home office e organizar um ambiente adequado para esse atendimento como estrutura física de sala/quarto, internet, aparelho celular ou notebook, aplicativos e plataformas para realização do seu trabalho conciliando com sua rotina doméstica e dinâmica da residência (Bossi & Sehaparini, 2021; Cruz & Labiak, 2021). Na fala do participante 10, esses ajustes são perceptíveis:

*Então eu vou colocar no meu quarto e deixar aquela sala de estudo para minha mãe dar aula online e o único serviço que a gente fez mesmo, foi colocar o gesso e a utilização da internet... eu coloquei outra internet com 500 mega bem*

*acessível, eu tinha internet de 100... Foi mais essa questão física do meu quarto e bem depois a internet. (Participante 10)*

Anteriormente, o profissional de psicologia retornava para sua residência para assumir seu papel de filha/filho, esposa/marido, mãe/pai ou outro membro familiar. Contudo, com essa modalidade, juntamente com o contexto de pandemia, esses papéis e espaço físico se tornaram compartilhados. Ademais, precisaram se adaptar e se organizar quanto a dinâmica e as necessidades de cada membro da família (Silva & Ramos, 2020).

Além dessa organização, os terapeutas precisaram se familiarizar com os recursos tecnológicos. Assim, poderiam auxiliar seus pacientes sobre o uso desses recursos e espaços virtuais, bem como passar todas as orientações sobre o contrato terapêutico. Eles precisaram proporcionar o ambiente que pudesse garantir o sigilo, para favorecer um setting terapêutico favorável e ter maior êxito e adesão no processo psicoterápico (Ulkovski et al., 2017; Bossi & Sehaparini, 2021). Os participantes da pesquisa enfatizaram sobre essa orientação da preparação que o paciente precisava fazer também em sua rotina doméstica, como relata a participante 12:

*Tinha que ter toda uma logística para usar um quarto, para usar um lugar que pudesse ser esse lugar de espaço de atendimento. Eu sempre fiz questão de falar sobre, falar e preparar isso para o paciente, que ele estava em um lugar até então tranquilo, seguro, distantes das pessoas que estavam em casa, apesar de eu estar trabalhando em casas, mas que ele também tivesse esse zelo de estar num lugar distante e que pudesse ficar à vontade e realmente tornar o mais próximo do setting terapêutico. (Participante 12)*

Diferente do atendimento presencial, no qual o paciente sai da sua residência e vai para um espaço organizado pelo profissional de psicologia para atendê-lo, no atendimento virtual, o profissional precisou organizar seu espaço físico e se preparar para manusear os recursos tecnológicos para, assim, orientar os pacientes para o uso e organização do espaço com o intuito de obter um setting terapêutico que pudesse favorecer a psicoterapia. Contudo, necessitou trabalhar a corresponsabilização terapeuta/paciente para proporcionar tal espaço terapêutico e manutenção do sigilo, privacidade e ética profissional (Sola et al., 2021).

### ***Desafios no ambiente online***

Essa categoria é a segunda mais expressiva do conteúdo das entrevistas. As dez palavras mais representativas foram: achar, online, grande, profissional, novo, experiência, vida, demanda, desafio e difícil. A categoria evidencia os desafios encontrados para sua atuação no modo online. Mesmo os participantes formados depois da regulamentação do atendimento psicológico de 2018 não tiveram disciplinas na graduação e na especialização sobre essa modalidade de atendimento.

Do total dos participantes, somente dois tinham atendido online antes da pandemia. Com isso, os desafios para a maioria foram, além da realidade do contexto pandêmico que já se tornava desafiador, se questionarem, enquanto profissionais, se iriam fazer um trabalho de qualidade no modo online. Isso pode ser percebido nas falas da participante 7:

*Principalmente desses primeiros seis meses de desconexão com o mundo, comigo. Quem sou eu? Que profissional sou eu? Será que eu sou realmente boa de observar? Eu sou uma ótima psicóloga no presencial, mas será que eu sou tão boa assim no online? E se der tudo errado? E se eu não conseguir me adaptar online, o que é que vai ser de mim? (Participante 7)*

No Brasil, os estudos sobre psicoterapia online são escassos, como também cursos de capacitação na área. Essa escassez foi percebida com maior intensidade, dada a urgência na pandemia. Assim, os profissionais precisaram se reinventar numa área, para eles, desconhecida (Cruz & Labiak, 2021). Os entrevistados relataram que não tiveram contato com o tema de

psicoterapia online na graduação e na pós-graduação, somente aqueles que estavam cursando durante esse período que tiveram contato devido ao contexto pandêmico. Isso pode ser observado na fala do participante 6:

*A última pós graduação, eu terminei em contexto de pandemia, comecei presencial e terminei já em contexto de pandemia, houveram uma adaptação, teve que existir e alguns professores colocaram, se não todos, a necessidade de fazer o que era presencial no online. (Participante 6)*

Além disso, os participantes se questionaram sobre como ser um bom profissional de psicoterapia online, refletindo sobre seu amadurecimento profissional a partir dessas vivências, dos desafios encontrados durante essa transição, como pode ser observado no relato da participante 4:

*Você sai daqui da graduação, vai para sua clínica ou para a área social, então a gente só vê isso e quando saiu,...uma pandemia e agora? O que a gente vai fazer? Qual a preparação que nós tivemos ali durante a graduação? Nenhuma, tivemos uma disciplina que falou ali por cima. (Participante 4)*

Outro desafio é manter algumas técnicas e demandas na modalidade online, como a psicoterapia infantil virtual. O atendimento infantil necessita de uma outra forma de comunicação que inclui o material lúdico e os procedimentos que abarquem a comunicação não-verbal da criança, como também uma forma de combinar o setting terapêutico com os pais/responsáveis para que a criança se sinta confortável e tenha materiais disponíveis a ela para facilitar a adesão do processo terapêutico mediado por uma tela (Strauch, 2021; Tachibana et al., 2021).

Contudo, os participantes relataram que, nesse período inicial da pandemia, sentiram dificuldades ao ponto de não atender às demandas infantis que estavam atendendo de forma presencial, mesmo como as que surgiram na transição para o online, sendo observado na fala do participante 1.

*No presencial eu cheguei acompanhar uma criança e quando começou online eu não continuei esse atendimento porque há uma dificuldade muito grande já que no atendimento infantil a gente faz através do brincar, através do lúdico, então não continuei acompanhando essa criança no online. (Participante 1)*

Para tanto, essa reinvenção para atuar na psicoterapia online está relacionada com o que ocorria no mundo, em seu país, em sua cidade, em sua vida. Também se relaciona com as incertezas e certezas que ocorriam semana a semana, dia após dia nesse contexto da pandemia da Covid-19. Assim, a próxima categoria está relacionada com essa, evidenciando a temporalidade nos relatos.

### **Temporalidade**

Nessa categoria, as dez palavras mais representativas foram: voltar, dia, março, presencial, outubro, começar, julho, agosto, atender, mês. A categoria está relacionada com as situações que iam se desenvolvendo naquele momento, das incertezas ocorridas no início da pandemia e como isso influenciou os atendimentos psicológicos.

Em março, o Governo da Paraíba declarou estado de calamidade pública em razão da grave crise em saúde decorrente da pandemia, com o decreto nº 40.134/2020 (Paraíba, 2020a) e que, juntamente com o decreto nº 40.135/2020 (Paraíba, 2020b), dispõem sobre adoções de medidas de prevenção do contágio pela Covid-19 no âmbito da administração direta e indireta dos municípios e do setor privado estadual. Com isso, trouxeram mudanças na rotina da população e desses profissionais de psicologia. Isso pode ser observado na fala do participante 12:

*A clínica fechou por causa do decreto, dos primeiros decretos da pandemia e eu fiquei mais uns dias assim, mas em abril eu já comecei a atender um, na outra semana tava atendendo outro, com quinze dias estava atendendo mais dois. Em julho/agosto, alguns meses depois, quando as coisas começaram a abrir com todos os cuidados, mas começaram a abrir. Eu já comecei uma semana estava com um, outra semana estava com mais dois, na outra mais três e quando realmente comecei tanto online como presencial as coisas fluíram e aconteceram mais rápido. (Participante 12)*

Por causa dessas mudanças, percebe-se que, nos relatos dos participantes, os dias, os meses e o tempo foram demarcados e contabilizados devido a cada mudança dos decretos ou orientações que o governo ou municípios apresentavam para o combate a pandemia que ocorria naquele período. Isso implicou diretamente na adesão ou não desse tipo de atendimento e, conseqüentemente, na parte financeira desses profissionais, como fica patente nos estudos sobre protocolos realizados por psicólogos (Barros-Delben et al., 2020; Zwielewski et al., 2020). Como pode ser exemplificado na fala do participante 9:

*Eu lembro que as duas primeiras semanas foram assim um caos, meu Deus como é que eu vou pagar minhas contas. Foi algo bem difícil, a agenda também teve um espaço assim, um vácuo quando esses atendimentos pararam, mas depois de duas semanas, começou a chegar novos pacientes e pacientes antigos que tinham parado a terapia. (Participante 9)*

Foi um período de incertezas. Esses profissionais precisavam administrar as adversidades e as conseqüências da pandemia na sua vida pessoal e profissional. Como afirmam Danzmann et al. (2020), a maioria dos participantes utilizaram esse período para se aprofundar ou pesquisar sobre a pandemia, as demandas de saúde mental que estavam surgindo para os atendimentos e como atender online, como será visto na categoria seguinte.

### ***Aperfeiçoamento neste período de pandemia***

Essa categoria indica de que forma esses profissionais buscaram informações e o estudo sobre o atendimento online, como também as demandas que iam surgindo para esses atendimentos. As dez palavras mais significativas dessa categoria foram: curso, supervisão, formação, disciplina, transtorno, amigo, estudar, específico, especialização, relacionamento. Os participantes estudaram e se informaram para atender online e para as demandas que surgiam na pandemia, conforme pode ser visualizado nos relatos do participante 10:

*Livros, li muitos livros, tinha uns cursos também foi da Artmed. Teve na época da pandemia, eles começaram a abranger essa questão do estresse que tá muito relacionado a questão dos transtornos, a forma da vivência do terapeuta no sistema online (...) (Participante 10)*

Outro ponto que pode ser compreendido nesta categoria é a supervisão clínica que foi apontada pelos participantes: a importância em buscar profissionais que já estavam atendendo online ou eram experientes nessas demandas que iam surgindo, como explicitam alguns autores em suas experiências (Ferreira et al., 2021; Schmidt et al., 2020). Alguns ainda apontaram sobre a busca de unir-se com outros colegas de profissão para compartilhar casos ou se ajudar nesse período. No relato do participante 12 pode ser observado:

*Foi muito, uma experiência muito vivenciada e dividida com outra amiga de formação. Era uma colega de profissão hoje, então a gente fez supervisão da clínica juntas na faculdade ainda e a gente se aproximou dividindo angústias e preocupações e estudando casos. A gente foi se conectando, a gente preparou esse contrato juntas. (participante 12)*

A pandemia da Covid-19 impôs uma gama de limitações na vida das pessoas. Foi nesse contexto que os profissionais



da psicologia clínica se mobilizaram para adaptar a sua prática ao cenário que se apresentou (Silva & Ramos, 2020). Para sua melhor adaptação ao atendimento online, os participantes perceberam que estudar e aprofundar era uma chave para compreender o que estava acontecendo naquele período, como também se aproximar de outros colegas de profissão, receber apoio e ajudar foi uma forma de superar as mudanças que ocorriam no mundo e nos atendimentos, podendo atender da melhor forma possível.

Para complementar e compreender a classificação do corpus geral das entrevistas utilizou-se a nuvens de palavras, onde as palavras são agrupadas e organizadas numa representação gráfica de acordo com suas frequências, possibilitando a sua identificação facilmente (Sousa et al., 2020). Percebe-se, na Figura 2, que as palavras: gente, atendimento, pessoa, paciente, online ficaram em destaque, consequentemente tiveram a maior frequência.

**Figura 2 -** Nuvens de palavras.



Fonte: Dados da pesquisa.

Nesse período, os profissionais de psicologia estavam enfrentando as consequências da pandemia na sua vida pessoal como medo da doença e da morte, as mudanças na rotina da casa e das relações familiares, como também as mudanças na sua vida profissional quanto a adaptação ao atendimento online (Silva & Ramos, 2020).

Nos relatos, os participantes apontaram desafios na sua vida pessoal em relação aos seus anseios sobre o que e como realizar esses atendimentos, as mudanças que precisariam realizar no espaço físico e combinar com os familiares para realizar esses atendimentos com segurança e sigilo, além do próprio receio em retornar ou não para o presencial por causa da Covid-19.

A transição aconteceu de forma súbita e eles não estavam preparados quanto ao enfrentamento técnico a uma emergência/desastre e uma atuação de modo virtual/mediado por TICs, ocorrendo insegurança por parte dele e do seu paciente (Cosenza et al., 2021).

Outro desafio apontado foi a adaptação dessa modalidade para as diversas faixas etárias, fazendo com que alguns deixassem de atender as demandas infantis e os idosos. Os primeiros, pelas dificuldades de adaptar a ludicidade para o

ambiente virtual; os segundos, pelas dificuldades de acesso aos recursos tecnológicos.

Em síntese, todos os participantes apontaram que o atendimento psicológico online teve avanço significativo quanto a adesão das pessoas e desmistificação dos psicólogos na pandemia, sendo uma modalidade que vai permanecer na pós-pandemia, inclusive na atuação deles.

#### 4. Considerações Finais

A pandemia da Covid-19 trouxe uma oportunidade para a evolução e desenvolvimento dos atendimentos online para a psicologia. Apesar de ter sido uma mudança de forma drástica, esses profissionais conseguiram se adaptar e se reinventar para suprir a demanda desse contexto de pandemia.

Esses profissionais precisaram organizar sua vida pessoal e profissional no mesmo espaço, inclusive mudando o espaço físico para proporcionar um ambiente que pudesse atender com toda a ética e sigilo. Eles/as necessitaram se aprimorar quanto aos recursos tecnológicos e orientar seus pacientes para o uso adequado de ferramentas virtuais para que os pacientes também tivessem garantida sua privacidade e sigilo.

Para enfrentar as diversidades, tanto da pandemia em si quanto dessa transição ao atendimento online, os profissionais estudaram e se aprofundaram em vários temas, principalmente em como fazer um serviço de qualidade. Eles também se uniram para receber e ajudar os seus colegas de profissão ou buscaram supervisão clínica, o que permitiu interação e aprendizado mútuo de tais profissionais.

Percebe-se, com essa pesquisa, que a formação em psicologia não os preparou para o atendimento online, assim como para eventos de emergências e desastres populacionais. Dessa forma, observa-se que a categoria necessita de mais espaços para discutir esses temas com o intuito que a formação inclua tais temáticas para o aprofundamento e preparo desses profissionais para as adversidades futuras que ainda venham a ocorrer no Brasil e no mundo, como foi o caso da pandemia da Covid-19.

A pesquisa teve suas limitações de ordem geográfica, já que foi realizada no estado da Paraíba e um recorte específico durante os seis primeiros meses da pandemia. Isso implica na necessidade de novos estudos sobre a atuação do psicólogo em outros estados, em outros contextos em que os profissionais estavam inseridos, atendendo outros tipos de demandas ou ainda em outras realidades específica, como por exemplos a população que vive em zonas rurais, inclusive de outros momentos durante a pandemia e pós-pandemia.

#### Referências

- Askitas, N., Tatsiramos, K., & Verheyden, B. (2020). Lockdown strategies, mobility patterns and COVID-19. *arXiv preprint arXiv:2006.00531*. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2006.00531>.
- Bardin, L. (2016). *Análise de conteúdo*. Edições 70.
- Barros-Delben, P., Cruz, R. M., Trevisan, K. R. R., Gai, M. J. P., de Carvalho, R. V. C., Carlotto, P. A. C., & Malloy-Diniz, L. F. (2020). Saúde mental em situação de emergência: COVID-19. *Debates em Psiquiatria*, 10(2), 18-28. <https://doi.org/10.25118/2236-918X-10-2-3>
- Batista, F. E. S., Pinheiro, E. G., Ferentz, L. M. S. & Stringari, D. (2019). Desastres biológicos e sua relação com a saúde coletiva: uma análise dos artigos publicados no estado do paraná. *Ciência e Saúde Coletiva*, 26(4), 1391-1399. <https://doi.org/10.1590/1413-81232021264.14402019>
- Bezerra, C. G., Moura, K. P. & Dutra, E. (2021). Plantão psicológico on-line a estudantes universitários durante a pandemia da COVID-19. *Revista do NUFEN: Phenomenology and Interdisciplinarity*, 13(2), 58-70. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rnufen/v13n2/v13n2a06.pdf>
- Bossi, T. J & Sehaparini, I (2021). Desafios na transi o dos atendimentos psicoterápicos presenciais para o online na pandemia de COVID-19: revisão sistemática. *Rev. Bras. psicoter.* 23 (1), 157-165. <https://doi.org/10.5935/2318-0404.20210012>
- Caetano, R., Silva, A. B., Guedes, A. C. C. M., Paiva, C. C. N., Ribeiro, G. R., Santos, D. L. & Silva, R. M. (2020). Desafios e oportunidades para telessaúde em tempos da pandemia pela COVID-19: uma reflexão sobre espa es e iniciativas no contexto brasileiro. *Cad. Saúde Pública*, 36(5). <https://www.arca.fiocruz.br/handle/icict/41624>

- Crepaldi, M. A., Schmidt, B., Noal, D. S., Bolze, S. D. A. & Gabarra, L. M. (2020). Terminalidade, morte e luto na pandemia de COVID-19: demandas psicológicas emergentes e implicações práticas. *Estud. Psicol.* 37. <https://doi.org/10.1590/1982-0275202037e200090>
- Cogo, A. S., César, A. V. L., Prizanteli, C. C., Jabur, E., Hispagnol, I. G. R., Franco, M. H. P... Torolho, P. R. D. (2015). A psicologia diante de emergências e desastres. In: Franco, M. H. P. (org). *A intervenção psicológica em emergências: fundamentos para a prática*. Summus.
- Conselho Federal de Psicologia (2020). *Ofício- Circular nº40/2020/GTec/CG-CFP*. [https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2020/03/SEI\\_CFP-0214041-Of%C3%ADcio-Circular\\_.pdf](https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2020/03/SEI_CFP-0214041-Of%C3%ADcio-Circular_.pdf)
- Cosenza, T. R. S. B., Pereira, E. R., Silva, R. M. C. R. & Medeiros, A. Y. B. B. (2021). Desafios da telepsicologia no contexto do atendimento psicoterapêutico online durante a pandemia de covid-19. *Research, Society and Development*, 10(4). <https://doi.org/10.33448/rsd-v10i4.14482>
- Costa, B. R. L. (2018). Bola de neve virtual: o uso das redes sociais virtuais no processo de coleta de dados de uma pesquisa científica. *Revista interdisciplinar de gestão social*. 7(1). <https://periodicos.ufba.br/index.php/rigs/article/view/24649>
- Cruz, R. M. & Labiak, F. P. (2021). Implicações Éticas na Psicoterapia On-line em Tempos de COVID-19. *Revista Psicologia e Saúde*, 13(3), 203-216. <http://dx.doi.org/10.20435/pssa.v13i3.1576>
- Danzmann, P. S., Silva, A. C. P. & Guazina, F. M. N. (2020). Atuação do psicólogo na saúde mental da população diante da pandemia. *J. nurs. health*. 2020; 10(n.esp.). <https://periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/enfermagem/article/view/18945/11557>
- Estrela, C. (2018). *Metodologia Científica: Ciência, Ensino, Pesquisa*. Editora Artes Médicas.
- Faria, G. M. (2019). Constituição do vínculo terapêutico em psicoterapia online: perspectivas gestálticas. *Rev. Nufen: Phenom. Interd.*, 11(3), 66-92. [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2175-25912019000300006](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2175-25912019000300006)
- Faro, A., Bahiano, M. A., Nakano, T. C., Reis, C., Silva, B. F. P. & Vitti, L. S. (2020). COVID-19 e saúde mental: a emergência do cuidado. *Estud. Psicol.* 37. <https://doi.org/10.1590/1982-0275202037e200074>
- Ferreira, B. O., Resende, G. C., Oliveira, S. S. B., Leitão, C. L. & Torres, M. S. (2021). O desenvolvimento de uma tecnologia leve em saúde mental no contexto da pandemia: acolhimento psicológico online no Norte do Brasil. *Revista Brasileira de Psicoterapia*, 23(2), 105-108. [https://rbp.celg.org.br/detalhe\\_artigo.asp?id=387](https://rbp.celg.org.br/detalhe_artigo.asp?id=387)
- Ghinai, I., McPherson, T. D., Hunter, J. C., Kirking, H. L., Christiansen, D., Joshi, K., & Layden, J. E. (2020). First known person-to-person transmission of severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 (SARS-CoV-2) in the USA. *Lancet*. 2020; 395(10230): 1137-44. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30607-3](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30607-3)
- Gil, A. C. (2017). *Como elaborar projetos de pesquisa*. (6a ed.), Atlas
- Ho, C.S., Chee, C. Y., Ho, R. C. (2020) Mental Health Strategies to Combat the Psychological Impact of Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Beyond Paranoia and Panic. *Ann Acad Med Singap*, 49(3):155-160. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32200399/>
- Huang, C., Wang, Y., Li, X., Ren, L., Zhao, J., Hu, Y., Cao, B. (2020) Clinical features of patients infected with 2019 novel coronavirus in Wuhan, China. *Lancet*, v. 395, n. 10223, P. 497-506. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30183-5](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30183-5)
- Lana, R. M., Coelhom F. C., Gomes, M. F. C., Cruz, O. G., Bastos, L. S., Villela, D. A. M. & Codeço, C. T. (2020). Emergência do novo coronavírus (SARS-CoV-2) e o papel de uma vigilância nacional em saúde oportuna e efetiva. *Cadernos de Saúde Pública* [online]. 36(3). <https://doi.org/10.1590/0102-311X00019620>
- Merchán-Haman, E. & Tauil, P. L. (2021). Proposta de classificação dos diferentes tipos de estudos epidemiológicos descritivos. *Epidemiol. Serv. Saúde*. 30 (1). <https://doi.org/10.1590/s1679-49742021000100026>
- Paraíba (2020a). *Decreto nº 40.134/2020*. <https://leisestaduais.com.br/pb/decreto-n-40134-2020-paraiba-declara-estado-de-calamidade-publica-para-os-fi-ns-do-art-65-da-lei-complementar-n-101-de-04-de-maio-de-2000-em-razao-da-grave-crise-de-saude-publica-decorrente-da-pandemia-do-coronavirus>
- Paraíba (2020b). *Decreto nº 40.135/2020*. <https://paraiba.pb.gov.br/diretas/saude/coronavirus/arquivos/novo-decreto-coronavirus-20-03-20-1-pdf.pdf/view>
- Pereira, M. D., Oliveira, L. C., Costa, C. F. T., Bezerra, C. M. O., Pereira, M. D., Santos, C. K. A. & Dantas, E. H. M. (2020). A pandemia de COVID-19, o isolamento social, consequências na saúde mental e estratégias de enfrentamento: uma revisão integrativa. *Research, Society and Development*, 9(7), 1-35. <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/4548>
- Perrin, P. B., Rybarczyk, B. D., Pierce, B. S., Jones, H. A., Shaffer, C. & Islam, L. (2020). Rapid telepsychology deployment during the COVID-19 pandemic: A special issue commentary and lessons from primary care psychology training [Internet]. *Journal of Clinical Psychology*; 76(6):1173-85. <https://doi.org/10.1002/jclp.22969>
- Rodrigues, K. F.; Carpes, M. M. & Raffagnato, C. G. (2020). Preparação e resposta a desastres do Brasil na Pandemia COVID-19. *Revista de administração pública*, 54(4), 614-634. <https://doi.org/10.1590/0034-761220200291>
- Schmidt, B., Crepaldi, M. A., Bolze, S. D. A., Neiva-Silva, L. & Demenech, L. M. (2020). Saúde mental e intervenções psicológicas diante da pandemia do novo coronavírus (COVID-19). *Estud. Psicol.* 37. <https://doi.org/10.1590/1982-0275202037e200063>
- Severino, A. K. F. (2021). A psicoterapia “online” em Gestalt-terapia: Vantagem e desvantagem. *Revista IGT na Rede*, 18(34): 19-48. <http://www.igt.psc.br/ojs3/index.php/IGTnaRede/article/view/633>

- Silva, F. A. & Ramos, N. W. L. (2020). O profissional de psicologia clínica e seus ajustes na pandemia COVID-19. *Revista IGT na Rede*, 17(32): 16–32. <http://igt.psc.br/ojs3/index.php/IGTnaRede/article/view/598>
- Sola, P. P. B., Oliveira-Cardoso, E. A., Santos, J. H. C. & Santos, M. A. (2021) Psicologia em tempos de COVID-19: Experiência de grupo terapêutica on-line. *Revista da SPAGESP*, 22(2), 73-88. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rspagesp/v22n2/v22n2a07.pdf>
- Sousa, Y. S. O., Gondim, S. M. G., Carias, I. A., Batista, J. S. & Machado, D. C. M. (2020). O uso do software Iramuteq na análise de dados de entrevistas. *Pesquisas e Práticas Psicossociais*, 15(2). [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1809-89082020000200015](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-89082020000200015)
- Sousa, Y. S. O. (2021). O uso do software Iramuteq: fundamentos de lexicometria para pesquisas qualitativas. *Estud. pesqui. psicol.*, 21, 1541-1560. <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/revispsi/article/view/64034/40275>
- Strauch, V. R. F. (2021). Psicodrama on-line com crianças e o método do sandplay psicodramático. *Revista Brasileira de Psicodrama*, 29(2), 99-106. [https://doi.org/10.15329/2318-0498.00455\\_PT](https://doi.org/10.15329/2318-0498.00455_PT)
- Tachibana, M., Pizzo, G. M., Paiva, L. V. & Oliveira, M. C. R. (2021). A clínica psicanalítica infantil na modalidade on-line: reflexões winnicottianas. *REV. BRAS. PSICOTER.* 23(3), 9-21. <https://cdn.publisher.gn1.link/rbp.celg.org.br/pdf/v23n3a03.pdf>
- Ulkovski, E. P., Silva, L. P. D. & Ribeiro, A. B. (2017). Atendimento psicológico online: perspectivas e desafios atuais da psicoterapia. *Revista de Iniciação Científica da Universidade Vale do Rio Verde*. 7(1), 59-68. <http://periodicos.unincor.br/index.php/iniciacaocientifica/article/view/4029>
- Vianna, D. M. (2020). Atendimento psicológico online no contexto da pandemia de Covid-19. *Cadernos EPS*. Ceara. 14(1), 68-73. <https://cadernos.esp.ce.gov.br/index.php/cadernos/article/view/399>
- Zaslavsky, J. (2021). Observações preliminares sobre as mudanças do setting psicanalítico ocorridas no distanciamento social em tempos de pandemia (Tele Psicanálise, uma nova modalidade de atendimento?). *Revista de Psicanálise da SPPA*, 28(2), 355-367. <https://revista.sppa.org.br/RPdaSPPA/article/view/zaslavsky>
- Zwielewski, G., Oltramari, G., Santos, A. R. S., da Silva Nicolazzi, E. M., de Moura, J. A., Sant'ana, V. L., & Cruz, R. M. (2020). Protocolos para tratamento psicológico em pandemias: as demandas em saúde mental produzidas pela COVID-19. *Debates em psiquiatria*, 10(2), 30-37. <https://doi.org/10.25118/2236-918X-10-2-4>